



PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE DEBE REGIR LA LICITACIÓN DEL MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS DEL CUADRILLA DE LA LLANADA ALAVESA

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es el mantenimiento de equipos informáticos y sistemas de información y la presente contratación tiene como objeto dotar a la Cuadrilla de la Llanada alavesa de la prestación del servicio de mantenimiento del sistema informático y asistencia, asesoramiento y apoyo técnico en tareas de administración y gestión informática.

Con todo ello se pretende asegurar el correcto funcionamiento de los sistemas e infraestructuras informáticas de la Cuadrilla de la Llanada alavesa y al mismo tiempo dar respuesta y solución a las peticiones e incidencias relacionadas para mantener el servicio de los activos tecnológicos.

El alcance de los equipos y sistemas a mantener serán los expuestos en el Anexo 1 del presente pliego, así como todos aquellos que se vayan incorporando y/o sustituyendo a lo largo de la ejecución del presente contrato. En su caso, se entenderá incluido cualquier otro equipamiento informático que por error no se hubiera detallado en este anexo.

A continuación, se relacionan, sin ser limitativos, el alcance y especificaciones de los servicios que deberá realizar la empresa adjudicataria en función de las necesidades de la Cuadrilla de la Llanada Alavesa.

- Mantenimiento del Equipamiento Hardware y Software INTEGRAL
- Soporte, Mantenimiento y mediación en la administración de las comunicaciones de la Cuadrilla (ADSL´s/fibra)
- Soporte, Mantenimiento y Administración de TODAS las cuentas de correo de la Cuadrilla de la Llanada Alavesa y Dominio
- Soporte, Mantenimiento y Administración del Backup local y en la nube (mínimo 75 GB) de los datos del Servidor
- Soporte, Mantenimiento y Administración de la SEGURIDAD PERIMETRAL. FIREWALL
- Soporte, Mantenimiento y Administración del antivirus en TODOS los equipos
- Soporte, Mantenimiento y Administración del Servidor, verificación copias de seguridad, mantenimiento y optimización del equipo, borrado de temporales, revisión y optimización de la información y software.
- Administración de usuarios y red.



El servicio dará cobertura de mantenimiento a todos los equipos informáticos y de electrónica de red relacionados en el **ANEXO Nº 1** del presente Pliego de Prescripciones Técnicas, de acuerdo con las condiciones establecidas en el mismo.

En el caso de los equipos informáticos, serán objeto de mantenimiento, tanto los equipos básicos, como los dispositivos, internos o externos conectados a los mismos, o al puesto de trabajo. Se considerará, por tanto, incluido en el mantenimiento del equipo básico, el mantenimiento de: monitores, teclados, y ratones.

Igualmente se considerará incluido en el precio del mantenimiento del equipo básico, y amparados por el mantenimiento del mismo, el mantenimiento de unidades -internas o externas-, los adaptadores de red, servidores de impresión, CD-ROM, CD-WRITER, DVD, DAT, y cualquier otro dispositivo de similares características.

2. ALCANCE DE LOS TRABAJOS

El servicio que se licita deberá responder ágil y eficazmente a los problemas técnicos que se puedan producir. El mantenimiento técnico será, tanto preventivo, como correctivo de todo el parque de servidores, ordenadores, impresoras y periféricos de la Cuadrilla de la Llanada Alavesa.

Mantenimiento correctivo. Se considera mantenimiento correctivo al servicio que se realiza a petición de la Cuadrilla de la Llanada Alavesa para solucionar una anomalía o avería (hardware, software) que se presente en cualquiera de los equipos o en la red de datos o en los demás sistemas objeto del contrato.

La reparación se realizará en la ubicación donde se encuentre el equipo averiado y con el uso de recambios originales siempre que sea posible, o de las mismas características y funcionalidades. En el caso de no poder realizar la reparación en la ubicación original, se retirará el equipo al del proveedor, previa sustitución del mismo por uno de similares características. Todo ello con el objetivo de que los usuarios afectados puedan llevar a cabo sus actividades con la menor interrupción posible.

Si el equipo averiado está en garantía el adjudicatario gestionará la garantía con el fabricante del equipo.



Es obligación del adjudicatario dejar el equipo en perfecto funcionamiento o en su caso su sustitución permanente previa autorización de la Cuadrilla.

Se asimila al concepto de avería el desgaste por el uso normal de los equipos. Quedan excluidas las averías producidas por sucesos anormales o imprevisibles, y aquellas producidas por una manipulación errónea o fraudulenta, no imputable al adjudicatario, que origine daños importantes o rotura de algún elemento o componente significativo.

La subsanación o reparación de averías se realizará según la metodología de trabajo propia del adjudicatario.

Respecto a las reparaciones de los equipos o sustitución de los mismos, se exigirá a la empresa adjudicataria que el equipo en cuestión, una vez resuelta la incidencia, quede en funcionamiento, con las comunicaciones operativas y que se le hayan realizado todas las actuaciones necesarias.

Si es necesaria la retirada de un PC o servidor la empresa adjudicataria estará obligada a retirar del citado equipo el disco duro para incorporarlo en el equipo de sustitución. En caso de que el problema sea el disco duro, deberá tomar las precauciones oportunas para salvar la información.

Todos los gastos derivados de cualquier clase de operación exigida por la reparación o sustitución de equipos, incluido el movimiento o retirada de los mismos, serán por cuenta del adjudicatario, no pudiendo éste reclamar abonos por estos conceptos.

Después de cada actuación de mantenimiento correctivo, se remitirá un informe detallado de la actuación realizada así como de los tiempos empleados en llevarla a cabo.

Mantenimiento de las instalaciones de la red de datos. Se considera mantenimiento de la red de datos al servicio que se realiza por petición de la CUADRILLA DE LA LLANADA ALAVESA para solucionar una avería hardware que se presente en la conexión de cualquiera de los equipos objeto del presente contrato a la red de área local de las instalaciones donde esté ubicado el equipo, en la propia red o en los equipos de electrónica de red soporte de la misma, switches y/o hubss, objeto de este contrato.

Si por la naturaleza de la avería, debe sustituirse completamente algún punto de red, se hará con cargo a este servicio, y en ningún caso se considerará como la instalación de un nuevo punto.



Reparación averías de equipos. La reparación de las averías de los equipos se realizará por sustitución de los elementos defectuosos. La reparación de componentes sólo podrá autorizarse cuando no comporte disminución de sus prestaciones y fiabilidad.

Los elementos que deban ser sustituidos habrán de serlo por repuestos originales o de calidad contrastada. La empresa adjudicataria deberá garantizar, bajo su responsabilidad, la previsión de cualquier clase de repuestos. Si resultase imposible, habrán de plantear en su oferta soluciones alternativas, como préstamos o cambio de equipos, o cualquier otra que siempre deberá ser aceptada por la Cuadrilla.

En el supuesto que se estropee HD (disco duros tanto internos como externos), se realizará la destrucción de los mismos, una vez recuperados los datos y migrados a otras unidades.

Sustitución de equipos. La empresa adjudicataria sustituirá temporalmente, en el caso que la reparación de una avería no pudiese realizarse en el plazo previsto, el equipo o sistema, por otro de similares características e iguales o superiores prestaciones que ofrezca la misma funcionalidad, hasta la resolución definitiva de la avería.

Igualmente se podrá requerir la sustitución, cuando la reparación "in situ" presente especiales dificultades, y el equipo averiado deba ser retirado para su reparación en los talleres del adjudicatario.

En ambos casos, el adjudicatario proporcionará el equipo de sustitución, de iguales o superiores características al equipo averiado. Si, ante la imposibilidad de reparar una avería, fuera necesaria la sustitución definitiva de un equipo por otro, éste será suministrado por el adjudicatario.

Gestión de garantías: La empresa adjudicataria se hará cargo de la gestión de las garantías de los equipos que estén en dicha situación, debiendo establecer los acuerdos de servicio pertinentes con los fabricantes, de forma que los requerimientos del servicio se sigan cumpliendo bajo su entera responsabilidad.

Partes de Mantenimiento: La empresa adjudicataria recibirá los avisos de averías mediante el correspondiente registro y deberá documentar todas las acciones que realice relacionadas con el aviso (tiempo de respuesta, tiempo de



resolución, piezas, gestión de garantía, motivo resolución, registro de sustituciones, plazos, ...)

Además los técnicos que atiendan el servicio dispondrán de teléfono móvil para aviso de las intervenciones urgentes vía llamada de voz, SMS o email.

La empresa adjudicataria deberá dotarse y disponer en su almacén de un stock de equipos para sustitución y material para reparación de forma que en caso de que la reparación no pueda realizarse en el tiempo máximo de resolución que se describe, se proceda a la sustitución del mismo por un equipo de características similares, procediendo a reparar y reponer el equipo original del cliente en el plazo estipulado.

El proveedor indicará el número y características de equipos que pondrá a disposición del servicio para cumplir con este requisito.

3.-NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Para garantizar la calidad del servicio, la empresa adjudicataria deberá ajustar sus niveles de respuesta de las incidencias detectadas de acuerdo con los parámetros descritos en el presente punto.

Se exigirá un porcentaje de cumplimiento de los niveles de servicio solicitados del 95% como mínimo.

Niveles de servicio solicitados. El adjudicatario tendrá que realizar los trabajos objeto del contrato conforme a los niveles de servicio que se indican.

- Incidencias elementos críticos (servidor). Tiempo de Respuestas 2 horas. Tiempo de Resolución 6.
- Incidencias en resto Tiempo de Respuestas 4 horas y Tiempo de Solución de 12 horas.

Tiempo máximo de reparación: En caso de retirada para reparación, el tiempo máximo para reparar y reponer el equipo original del cliente será de 2 semanas.

Se entiende por tiempo de respuesta como el plazo transcurrido desde la comunicación de una incidencia hasta el momento en que el adjudicatario se pone a disposición del usuario en las instalaciones donde esté ubicado el equipo,



personándose en las mismas para resolverla o por control remoto cuando pueda resolverse así la incidencia,

Se entiende por tiempo de solución el plazo transcurrido entre la personación del personal técnico del adjudicatario en las instalaciones donde se halla ubicado el equipo, y la aceptación firmada de la resolución de la incidencia.

4.- OTRAS PRESTACIONES EXIGIBLES

El adjudicatario deberá llevar a cabo, además de las acciones que son exigibles a la normal diligencia en el cuidado y atención de los equipos informáticos y de la electrónica de red, las siguientes actuaciones:

Informe sobre posibles incompatibilidades entre elementos básicos (incluido sistema operativo) y de los distintos elementos software y hardware de las instalaciones, incluyendo los que se pretendan incorporar.

Gestión de la recuperación de medios de soporte (discos duros) afectados por deterioro grave que exijan su reparación en laboratorios especializados.

5.- PROPIEDAD INTELECTUAL, CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD.

5.1.- Propiedad intelectual de los trabajos.

El adjudicatario reconocerá que toda la documentación e información de soporte que se produzcan como resultado del contrato serán de propiedad única y exclusiva de la Cuadrilla, siendo un secreto irreproducible y no divulgable sin la expresa autorización escrita de su propietario.

5.2.- Confidencialidad de la información.

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que se pueda conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente las de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con una finalidad diferente a la que figura en estos pliegos, ni tampoco ceder a otros ni tan solo a efectos de conservación sin la autorización escrita de la Cuadrilla.

La empresa se obliga a indemnizar por los daños y perjuicios que pudieran causarse en el caso de no cumplimiento de esta cláusula. Así mismo, la



contravención de esta cláusula será motivo suficiente para promover la rescisión del contrato.

5.3.- Seguridad.

El adjudicatario se compromete a la no difusión de ningún tipo de código de acceso o cualquier otro tipo de información que pueda facilitar la entrada a los sistemas de la Cuadrilla, así como a no hacer un uso incorrecto de los permisos y privilegios que se concedan a su personal para la ejecución de este contrato. En tal sentido, el adjudicatario se hará responsable de los perjuicios que se le puedan ocasionar al contratista debido al incumplimiento de cualquiera de las condiciones mencionadas.

En Agurain, junio de 2023.



ANEXO I: INVENTARIO

SERVIDOR

CPU HP PROLIANT ML310E; 8GB RAM, 2x1TB
MONITOR BENQ
SO: W2012 SERVER
ANTIVIRUS Panda Endpoint

ADMINISTRACIÓN

CPU LENOVO E73 S/N PC07EGGS
MONITOR TFT HP L1750 S/N CND8030T89
SO : WIN 7 PRO 4GB RAM / 3.3GHZ / 500GB
CONEXION CON DIPUTACION VIA WEB
WKNOYS SOFTWARE ARCHIVO
IP : 192.168.1.238

TURISMO

CPU HP SN: CZC3341K5D
MONITOR HP4750 SN: CND8030TPG
SO WIN 7 PRO 4GB RAM
IP : 192.168.1.236

COMERCIO

CPU HP SN: CZC3248HZM
MONITOR HP4750 SN: CND8030TPG
SO WIN 10PRO 4GB RAM
IP : 192.168.1.225

MEDIO AMBIENTE

CPU HP SN: CZC3053HBF
MONITOR TFT HP L1750
SO WIN 7 PRO 4GB RAM
IP : 192.168.1.235

CPU LENOVO E73 S/N PC07EGG8
MONITOR TFT HP L1750 S/N CND8030T89
SO : WIN 7 PRO 4GB RAM / 3.3GHZ / 500GB

IGUALDAD

-CPU HP SN: CZC3053HB8
SO WIN 7 PRO 4GB RAM



IP : 192.168.1.230

MONITOR TFT HP 1740 SN: CND73445CW

BIENESTAR SOCIAL

CPU LENOVO E73 S/N PC07EGGV

MONITOR TFT HP L1950 S/N CNK8391BB7

SO : WIN 7 PRO 4GB RAM / 3.3GHZ / 500GB

IP : 192.168.1.220

PROMOCIÓN ECONÓMICA

CPU LENOVO E73 S/N PC07EGGV

MONITOR HP L1750 SN: DND8030TMW

SO : WIN 7 PRO 4GB RAM / 3.3GHZ / 500GB

IP: 192.168.1.239

WKNOYS.

ASESORÍA JURÍDICA

CPU LENOVO E73 S/N PC07EGPO

MONITOR HP L1750 SN: CND8030TPL

SO : WIN 7 PRO 4GB RAM / 3.3GHZ / 500GB

WKNOYS.

EUSKERA

CPU HP SN: CZC3053H3B

MONITOR TFT HP L1750 SN: CND8030T9M

SO WIN 7 PRO 4GB RAM

IP : 192.168.1.233

ARCHIVO/ADR

CPU HP SN: CZC3344y2s

4GB RAM, 2GHZ, 500GB

MONITOR HP L1750 SN: CND8030TJN

SO WIN 7 PRO

LEHENDAKARI

CPU ACER VERITON M288 S/N:PSVCIE9004116049269600

2GB RAM, 2GHZ, 150GB

MONITOR ACER V193HQV S/N:13902686585

SO : WIN 7 PRO 4GB RAM // 500GB

OFICINA DE TURISMO

CPU PHOENIX SN:A67265002



MONITOR ACER AL1715SM SN:ETL130717652106049RH1E

SO : WIN 100 4GB RAM / 1TB

PORTATIL TRABAJADORA SOCIAL ZONA NORTE:

HP PAVILION

4GB RAM, 500GB

SO : WIN 10

IP :192.168.1.234

PORTATIL BIENESTAR SOCIAL (4ª TDORA SOCIAL):

ACER ASPIRE

4GB RAM, 500GB

SO : WIN 10

S/N: NXV7VEB0254110E8E73400

PORTATIL BIENESTAR SOCIAL ZONA SUR:

ACER ASPIRE

4GB RAM, 500GB

SO : WIN 7

S/N: NXV7VEB00324309C341601

PORTATIL CUADRILLA

PORTÁTIL HP 15-DA0194NS

I3-7020U 2.3GHZ - 4GB - 128GB

S.O.:W10

No.Serie: CND9134177

IMPRESORAS:

1- HP LASERJET PRO400 SN: PHKCD24905

2- IMPRESORA HP ZABALARTE

3- Escáner Documental Brother ADS-1200 No.Serie: E79214D2X120659

OTROS:

SOFTWARE STANDARD:

OFFICE 2010

READER

IZARK

ANTIVIRUS Panda Endpoint

ELECTRÓNICA DE RED

ARCHIVO

ACCES POINT DLINK

SALA SERVIDOR

1 SWITCH, D-LINK, DES 1016D