



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL CONTRATO DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO MUNICIPAL

1. OBJETO DEL CONTRATO

El contrato que en base al presente pliego se realice, tendrá por objeto el servicio de mantenimiento del equipamiento informático instalado en las dependencias municipales, Organismos Autónomos dependientes del Ayuntamiento de Galdakao (Euskaltegi y Escuela de Música) y el Juzgado de Paz, según las condiciones que a continuación se detallan.

Además, de manera excepcional y siempre que causas de fuerza mayor impidan la movilidad del personal al servicio de las citadas Entidades, se deberá prestar el servicio relacionado con los equipos objetos del contrato, en los domicilios de dichas personas.

2. DESCRIPCION OBJETO DEL CONTRATO

Los equipos objeto del contrato serán los siguientes:

- Los diferentes equipos que se describen en el Anexo I.
- 160 unidades del equipo Dell Latitude 5520 (Intel Core i5-1145G7 2.6GHz, 8GB RAM, 512SSD) con los números de serie que se indican en el Anexo II y distribuidos de la siguiente manera: 130 corresponden al Ayuntamiento, 18 a la Escuela de Música y 12 al Euskaltegi.

Los equipos Dell Latitude 5520 tienen garantía ProSupport Plus con vencimiento el 25/03/2024.

- Los equipos del Juzgado de Paz.

No se han incluido los equipos actuales, porque se van a sustituir próximamente por alguno de los equipos del Anexo I.

- Cualquiera que sustituya a los equipos enumerados previamente (la totalidad) o nuevas unidades que se pudieran adquirir (hasta un incremento del 10%).

3. CONDICIONES GENERALES DEL MANTENIMIENTO

La empresa adjudicataria llevará a cabo los siguientes servicios, durante el período de vigencia del contrato, para cada uno de los equipos cubiertos en el contrato, allá donde estuviera instalado o ubicado (o se debiera instalar).

MANTENIMIENTO DE ELEMENTOS HARDWARE

La empresa adjudicataria facilitará en el lugar de la instalación la mano de obra, piezas de repuesto, las cuales deben ser **ORIGINALES** del fabricante, y aquellos materiales que sean precisos para mantener los productos hardware cubiertos por el presente contrato en perfectas condiciones de funcionamiento.

Deberá incluir los siguientes servicios:

- 3.1 *Mantenimiento correctivo.*
- 3.2 *Horario de cobertura y tiempo de respuesta.*
- 3.3 *Otros servicios.*



El personal asignado al objeto de este contrato deberá ser el mismo durante el tiempo de duración de dicho contrato y no superará el máximo de dos personas.

3.1 Mantenimiento correctivo

Diagnóstico y reparación de averías detectadas a solicitud. La reparación o sustitución de piezas defectuosas cubrirán todos y cada uno de los elementos que componen los equipos.

El servicio de reparación comenzará durante el horario de cobertura y continuará sin interrupción mientras se realicen progresos razonables hasta que los productos cubiertos por el presente servicio vuelvan a encontrarse en funcionamiento.

Cuando no sea posible la reparación en las propias instalaciones o bien se prevea un tiempo de inactividad del equipo superior a 2 días laborables, la empresa adjudicataria sustituirá temporalmente el equipo por otro similar o igual en perfecto estado de funcionamiento, con los siguientes condicionamientos:

- La sustitución temporal de los elementos no deberá prolongarse más allá de 30 días desde la llamada que da el parte de la avería.
- El stock de equipos para sustitución temporal correrá a cargo de la empresa adjudicataria, así como el transporte de los equipos a reparar y sustitutorio.
- El equipo deberá estar convenientemente asegurado durante los desplazamientos y permanencia del mismo en los locales de reparación.
- La empresa adjudicataria realizará sin coste adicional el suministro e instalación de las piezas y elementos de recambio necesarios siempre de calidad similar o superior al retirado.
- Cuando se requiera una sustitución temporal, esta sustitución se realizará con aquellos elementos que lo permitan, siendo de características iguales o prestaciones superiores.

3.2 Horario de cobertura y tiempo de respuesta

Horario de cobertura: es el horario de trabajo de la empresa adjudicataria para la realización de las tareas de reparación en las dependencias de las instalaciones afectadas. Como mínimo deberá ser el siguiente: de 8:00 a 15:00 de lunes a viernes.

Tiempo de respuesta: es el tiempo comprendido desde la notificación de la avería a la empresa adjudicataria, dentro del horario de cobertura, hasta el momento de su llegada a la instalación donde se le ha requerido para realizar las prestaciones oportunas. Como máximo deberá ser el siguiente:

- En servidores, cabinas de almacenamiento: 4 horas.
- En resto de equipos: 8 horas.

Partes de intervención de averías

La empresa adjudicataria dispondrá de un sistema de atención al cliente y seguimiento de incidencias, y la posibilidad de notificar las incidencias vía correo electrónico y/o telefónicamente.

Cada aviso por avería generará un modelo de parte de intervención, el cual se enviará a la empresa adjudicataria. Dicho parte, será rellenado posteriormente por el personal técnico de la empresa adjudicataria, con todas las intervenciones efectuadas y una relación, si es el caso, de elementos sustituidos y sustitutorios identificados. Los partes deberán ser firmados además por el responsable informático de la instalación en que se produzca la incidencia.

3.3 Otros servicios

La empresa adjudicataria cubrirá los siguientes servicios adicionales:

- 30 horas anuales para:
 - o Instalación de software.
 - o Instalación y configuración de equipos.
 - o Reubicación de equipos.
- 2 servicios anuales de recogida de equipamiento y reciclaje. El equipamiento retirado será entregado a un gestor o instalación autorizada para residuos de aparatos eléctricos y electrónicos peligrosos de la CAPV.

4. CONFIDENCIALIDAD Y DATOS PERSONALES

Todos aquellos datos relacionados con la actividad del Ayuntamiento de Galdakao que haya de suministrarse a la empresa adjudicataria para la realización de los servicios convenidos, se entienden confidenciales y quedarán si procede, bajo custodia del mismo, quien deberá salvaguardar la identidad y el secreto de dichas informaciones así como dar la utilización exclusiva para lo que se han facilitado.

La empresa adjudicataria se obliga especialmente a guardar la debida confidencialidad y secreto sobre los hechos, informaciones, conocimiento, documentos y otros elementos a los que tenga acceso con motivo de la prestación del servicio, sin que pueda conservar copia o utilizarlos para cualquier finalidad distinta a las expresamente recogidas en el presente pliego.

Asimismo, deberá informar a su personal, de que solo pueden tratar la información del Ayuntamiento de Galdakao, para cumplir los servicios objeto de este pliego y también de la obligación de no hacer públicos, ceder o enajenar cuantos datos conozcan, subsistiendo esta obligación después de la finalización del contrato, reservándose el Ayuntamiento de Galdakao el derecho al ejercicio de acciones legales en el caso de que bajo su criterio se produzca un incumplimiento de dicho compromiso

Documento firmado electrónicamente

