



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y ASISTENCIA PREVENTIVA Y CORRECTIVA DE LOS EQUIPOS E INSTALACIONES DEL SISTEMA INFORMÁTICO Y RED DE DATOS PERTENECIENTES A LA FUNDACION CENTRO DE INVESTIGACIONES DE ENFERMEDADES NEUROLÓGICAS

En este documento se detallarán las especificaciones técnicas mínimas de obligado cumplimiento que deberán incluir sine die los presupuestos presentados a este procedimiento. Vistas las diferentes características de los productos solicitados, la Fundación CIEN, ha seleccionado el producto que necesita, con el fin de mantener un solo criterio en las ofertas solicitadas de dichos servicios. En las ofertas deberán incluirse la instalación y perfecto ensamblamiento de todos los equipos que lo requieran. Las mejoras serán orientadas a la formación del personal que maneje posteriormente dichos equipos.

1.-OBJETO

Este contrato tiene por objeto la presentación de los servicios de mantenimiento y asistencia preventiva y correctiva de los equipos e instalaciones del Sistema Informático, Telemático y Red de Datos, pertenecientes, incluidos en el apartado 3 INSTALACIONES , asegurando el funcionamiento correcto y duradero de los mismos.

La prestación del servicio se ejecutará con arreglo a los requerimientos y condiciones estipulados en el pliego de prescripciones técnicas, relativas a esta contratación.

2.- FINALIDAD DEL SERVICIO CONTRATADO

El Licitador, entiende el servicio de mantenimiento como el conjunto de actividades que se realizan con el objetivo de conservar los equipos informáticos, telemáticos, los servidores y las instalaciones de red de Datos en condiciones óptimas de funcionamiento, para conseguir la disponibilidad de los mismos el mayor tiempo posible y de forma más eficaz y económica a largo plazo, así como para prolongar su vida útil en las mejores condiciones de uso para las prestaciones para las que fueron diseñadas, manteniendo los parámetros de seguridad y respetando las normas de protección del medio ambiente. Además se ocupará de las tareas de mantenimiento de software de equipos y servidores, así como la solución de posibles incidencias que ocurran.



Todas estas tareas están dirigidas a conseguir una disminución en los gastos de reparación, a maximizar el valor de las instalaciones objeto de este contrato a lo largo de su ciclo de vida y a conseguir un ahorro derivado de la correcta utilización de las instalaciones.

3.- INSTALACIONES

Las instalaciones comprendidas son:

CAPÍTULO 1: RED DE DATOS.

- 152 conexiones paneladas.
- 152 conexiones de usuario.

CAPÍTULO 2: MULTIMEDIA.

- TV PHILIPS 42PF-9731-D/10 CON PAQUETE ETHERNET
- TV PHILIPS 37PF-9731-D/10 CON PAQUETE ETHERNET
- H-CINEMA PHILIPS LX-8500W
- DVD PHILIPS R-3460-H

CAPÍTULO 3: EQUIPOS INFORMÁTICOS.

- 8 Portátiles
- 1 Armario Rack 900-38 instalado con un KVM (intercambiador de monitor teclado y ratón para 4 servidores) con monitor de 15" teclado y ratón.
- 40 estaciones de trabajo (equipo, monitor, teclado, ratón)
- 3 Switch de 48 puertos 10/100/1000 para la conexión de los sistemas en red de hasta 1000 Mbps.
- 1 Servidor Sun FIRE X4200 x64 para montaje en Rack y de fuente de alimentación redundante, configurado con 2 procesadores AMD Opteron 254 (procesador dual core a 2,8 Ghz con 1 Mb de caché) 4 discos duros de 73 GB a 10.000 rpm, 2 GB de memoria RAM y lector DVD. Incluye una unidad LTO 3 para la copia de seguridad de 400 GB de capacidad máxima y 20 Cintas LTO.
- 1 Servidor Sun FIRE X4200 x64 para montaje en Rack y de fuente de alimentación redundante, configurado con 2 procesadores AMD Opteron 254 (procesador dual core a 2,8 Ghz con 1 Mb de caché) 1 disco duro de 73 GB a 10.000 rpm, 4 GB de memoria RAM y lector DVD.
- 1 Servidor IBM Quad Core
- 1 Array de discos SE 3320 para montaje en Rack con 8 discos duros SCSI de 300 GB a 10.000 rpm
- 2 Líneas Fibra.
- 2 Armario Rack Auxiliares
- 2 Cabina Netgear para Backups



CAPÍTULO 4: COORDINACIONES Y ASISTENCIAS.-

Adicionalmente, está instalado equipamiento de estos fabricantes

- VIDEO CONFERENCIA TANDBERG 550 MXP.
- 3COM.
- CISCO.
- FUJIFILM.
- GENERAL ELECTRIC.
- H. P.
- RICOH.
- SUN MICROSYSTEMS.

4. - SOFTWARE

El software instalado en los servidores es:

Microsoft Windows 2012

Microsoft Exchange Server/ VERSIÓN 2013

Microsoft 2008 Server R2/ VERSIÓN 2008

Symantec Backup Exec / VERSIÓN 10.5

Citrix XenServer / VERSIÓN 5.6 FP1 y 6.5

Microsoft SQL Server / VERSIÓN 2008

PACS General Electrics / VERSIÓN (sin versión)

Software de Control de Presencia / VERSIÓN (sin versión)

Software de Gestion AR / VERSIÓN Es A3, tampoco lleva versión

Software de Gestion Contaplus / VERSIÓN 2010

En los equipos está instalado:

Microsoft Windows XP o superior

Microsoft Office 2003 o superior

Paquete Adobe

5.- ASISTENCIA COMPRENDIDA.-

Los servicios a prestar, incluidos en el presente programa son los siguientes:

Servicio de mantenimiento preventivo:

Según el presente pliego y equipamientos.



Servicio de coordinación preventivo y correctivo:

Se coordinará las diferentes empresas indicadas en el capítulo 4, para el mantenimiento tanto preventivo como correctivo en base a los contratos que mantenga la Fundación CIEN.

Servicio de mantenimiento correctivo:

Según presupuestos puntuales cuando se produzca la necesidad correctora.

Gestión de avisos

Los avisos serán recibidos en un teléfono único de la Fundación CIEN, donde se gestionarán las incidencias vía presencial o VNC/VPN según proceda.

Se clasificará el incidente y se repartirá el orden de trabajo al técnico teniendo en cuenta su conocimiento, especialidad y competencia.

Se respetará, coordinará o modificará la planificación de las tareas en función de la actividad del propio Centro, dentro del horario establecido.

El Servicio de mantenimiento se hará cargo de la corrección de las incidencias inmediatamente después de recibir la notificación de la misma, cumpliendo el tiempo de respuesta y de solución establecidos según la categoría de urgencia y criticidad asignadas a la incidencia.

Intervenciones en instalaciones

Las intervenciones en las instalaciones se refieren en este caso a las intervenciones no urgentes que requieran un tiempo determinado y la incapacidad de que el sistema o equipo se pueda detener o perder su funcionalidad durante la intervención.

- Preparación de instalaciones: Se coordinarán las diferentes partes intervinientes para que realicen las actualizaciones, instalaciones o aplicaciones en periodos vacacionales o bien en aquellas fechas que programen los distintos departamentos de la Fundación CIEN.

Mantenimiento. Las intervenciones serán de dos tipos:

Asistencia telemática y telefónica:

Será permanente (desde las 9.00 AM a las 19.00 PM), poniendo un número de teléfono directo para la Fundación y un sistema VNC, VPN.

Asistencia Presencial:

Las asistencias presenciales cuando sean de urgencia serán de un tiempo máximo de cuatro horas. (Las asistencias urgentes serán cuando afecte a servidores y sistemas de distribución de la red o usuarios VIP).

Las asistencias no urgentes se atenderán en un plazo máximo de 24 horas, si estas no se pueden resolver por procedimientos VNC Y VPN.

Se realizarán semanalmente revisiones de actualizaciones, en las que se verificarán los siguientes conceptos:



- Se comprobará que los equipos y servidores estén actualizados y en pleno funcionamiento tanto en el Software como el Hardware.
- Se comprobará que no existan fallos en los sistemas de Software y Hardware.
- Se comprobará el perfecto funcionamiento de la red.
- Se atenderán aquellas solicitudes de cambios o reconfiguraciones de equipos que los usuarios dejen en el tablón establecido a tal fin dentro del dominio.
- La empresa concesionaria destinará un técnico de sistemas con al menos 8 años de experiencia en sistemas similares a los especificados en este pliego, que permanecerá durante 5 horas a la semana en las instalaciones de la Fundación CIEN, para la resolución de pequeñas incidencias.
- En el caso de ser necesarias actualizaciones, o de ocurrir incidencias que no se puedan resolver dentro de este horario, la empresa concesionaria desplazará los técnicos necesarios, durante las horas necesarias, para resolver la incidencia.

Mantenimiento Correctivo Hardware/Equipamiento

El alcance del mismo queda supeditado a las anomalías o averías que puedan producirse, pudiendo ser detectadas tanto por la propiedad como por la propia empresa mantenedora.

Se pasará presupuesto a la Fundación CIEN (dicho presupuesto podrá estar generado por la empresa mantenedora o bien por terceras empresas en el caso de los equipos coordinados), de estar conforme la propiedad, se realizará el Mantenimiento Correctivo y todas las intervenciones precisas en los equipos e instalaciones que produzcan el retorno al idóneo funcionamiento de forma rápida.

Mantenimiento Evolutivo - Gestión de ciclo de vida

Como parte del trabajo relacionado con la sustitución de equipos en el Centro. El Licitador implantará la metodología de ciclo de vida de los mismos a través de la actualización y el control de los datos sobre los equipos (Razón de sustitución, año de instalación, averías o fallos, informe justificativo del fabricante, coste en mantenimiento preventivo y correctivo, coste de reposición, etc.). Asimismo mantendrá informado a la Fundación CIEN sobre las nuevas tecnologías y las nuevas especificaciones y características técnicas incorporadas a las mismas. Además preparará los presupuestos de nuevos equipos e instalaciones en caso de que se necesite.

MEDIOS TÉCNICOS Y MATERIALES

Cualquier material que se emplee en las instalaciones, será facturado separadamente a la PROPIEDAD, con conocimiento y autorización de la misma.

Excepto los relacionados a continuación:

- Conectores RJ45 (Que no correspondan a nuevas instalaciones).
- Aerosoles de limpieza.
- Tornillería.



- Rosetas RJ45 (Que no correspondan a nuevas instalaciones).
- Latiguillos (Que no correspondan a nuevas instalaciones).

PRESTACIONES INCLUIDAS:

- Mano de obra necesaria para la realización de las revisiones preventivas.
- Sin límite de horas y visitas.
- Ilimitadas horas de asistencia telefónica y teleasistencia.
- Teléfono para emergencias fuera de horario laboral. Asistencia 24/365
- Medios auxiliares, herramienta de mano.
- Equipos de medición y control.
- Actualizaciones de software de programas y sistemas.
- Asesoramiento sobre software, Hardware, Redes, Servidores, Sistemas de backup y despliegue de nuevas instalaciones.
- Reparaciones de desconfiguraciones de equipos, perfiles y cuentas de correo.
- Apertura y cancelación de cuentas en el dominio.
- Gestión de la Seguridad del dominio, tablas de acceso, usuarios y grupos.
- Crear y cancelar carpetas y sus correspondientes permisos a usuarios.
- Modificación conexiones de usuarios en suelo flotante (No entrando el suministro y mecanización de nuevas losetas).
- Programación y control de copias de seguridad.
- Software de los puestos de trabajo, dudas y consultas ofimáticas.
- Atención a las actualizaciones de software y reconfiguración (en caso de pérdida) de todas las impresoras.
- Eliminación y prevención de virus en la red.
- Ayudas a los usuarios en tareas complicadas.
- Ayudas al teletrabajo y puesta en marcha de sistemas temporales.
- Revisiones periódicas para el ajuste de máquinas y eliminación de ruidos.
- Prevención de pérdida de datos y recuperación de los mismos en caso de desastre.
- Responsable de seguridad ante las agencias de calidad y de control de la LOPD
- Desplazamiento semanal de un técnico a las instalaciones, que permanecerá en las instalaciones un mínimo de 6 horas semanales, para realización de tareas preventivas de mantenimiento.

PRESTACIONES NO INCLUIDAS:

- Nuevas redes de datos.
- Piezas de sustitución.
- Reforma de las instalaciones.
- Reparaciones hardware.



- Suministro de piezas de recambio y repuestos.
- Actualizaciones de Software que requieran el pago de nuevas licencias.
- Mantenimiento correctivo. (Según presupuestos al efecto).

6.- OBLIGACIONES

La empresa adjudicataria se compromete a:

- Dejar los equipos en perfecto estado de conservación y funcionamiento al finalizar el contrato.
- Estar al corriente de pago de las cuotas de la Seguridad Social.
- Respetar, por parte de su personal, las normas de Régimen Interno vigentes en el recinto de la Fundación CIEN.
- Llevar un control de la vida de funcionamiento de cada equipo, informando a la Fundación, trimestralmente de su estado, e indicar las posibles reformas que repercutan en el mejor funcionamiento de las instalaciones.
- Prestar la debida asistencia técnica y la realización de presupuesto en un plazo de 7 días desde la petición del mismo para su aprobación por la propiedad.

La PROPIEDAD se compromete a:

- Proporcionar los medios necesarios para tener acceso a las instalaciones.
- Designar a un representante suyo, para recibir las instrucciones que requieran.
- Suministrar todos los documentos técnicos que se requieran, así como normas de manejo.
- Lugar de almacenamiento para herramienta y reparaciones.

En Madrid, a 10 de noviembre de 2016