

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES PARA LA CONTRATACIÓN
DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO
DE EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO DE PUESTO**

ÍNDICE

1 INTRODUCCIÓN.

- 1.1 Objeto.
- 1.2 Situación actual. Descripción de los sistemas a mantener.

2 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR.

- 2.1 Mantenimiento correctivo de los equipos informáticos
- 2.2 Mantenimiento global de los equipos de acceso público denominados Zaragoza-Accesible.
- 2.3 Asistencia técnica.

3 DEFINICIONES Y TIEMPOS DE SERVICIO

- 3.1 Aviso
- 3.2 Tiempo de respuesta
- 3.3 Tiempo de resolución
- 3.4 Personal mínimo

4 ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL CONTRATO.

- 4.1 Organización.
- 4.2 Seguimiento.
- 4.3 Información y estadísticas.

5 GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL.

1.1. Objeto:

El presente pliego establece las condiciones y requisitos técnicos mínimos que regirán la contratación de servicios que el Ayuntamiento de Zaragoza precisa en relación al mantenimiento correctivo de los equipos informáticos, cuya garantía original ha vencido, así como el de otras infraestructuras y servicios relacionados con la asistencia informática a los usuarios municipales.

Se pretende contar con el soporte técnico adecuado para complementar la labor de los Servicios Técnicos municipales y garantizar la calidad y continuidad de los servicios prestados a los usuarios.

1.2. Situación actual. Descripción de los sistemas a mantener:

El parque de impresoras y ordenadores objeto del contrato es el siguiente:

Impresoras

Tipo	Cantidad
Láser	880
Matricial	40
Tinta	580
Total	1500

Ordenadores de puesto

Año	Cantidad
2003	139
2004	186
2005	419
2006	707
2007	479
2008	290
2009	55
2010	356
2011	34
2012	99
2013	68
2014	347
2015	162
2016	174
Total	3515

Además de los equipos anteriores también serán objeto del contrato otro cualquier periférico del ordenador: Monitor, escáner, etc

2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR:

2.1. Mantenimiento correctivo de los equipos informáticos:

- La solicitud de reparación se realizará a instancia del servicio de Redes y Sistemas.
- Los equipos se deberán reparar en el lugar donde estén instalados
- En caso de no poder llevar a cabo la reparación en el lugar donde estén ubicados se deberá realizar en los talleres de la empresa adjudicataria.
- El tiempo máximo de resolución será de 48h. Si el tiempo es superior la empresa adjudicataria sustituirá el equipo averiado por otro de similares características.
- Cuando el coste de la reparación sea superior al 40% del valor del equipo se pedirá confirmación al Servicio de Redes y Sistemas.

2.2. Mantenimiento global de los equipos de acceso público denominados Zaragoza-Accesible

- La solicitud de reparación se realizará a instancia del servicio de Redes y Sistemas o bien del responsable de la instalación donde esté ubicado el equipo.
- Los equipos se deberán reparar en el lugar donde estén instalados
- En caso de no poder llevar a cabo la reparación en el lugar donde estén ubicados se deberá realizar en los talleres de la empresa adjudicataria.
- El tiempo máximo de resolución será de 48h. Si el tiempo es superior la empresa adjudicataria sustituirá el equipo averiado por otro de similares características.
- Cuando el coste de la reparación sea superior al 40% del valor del equipo se pedirá confirmación al Servicio de Redes y Sistemas.
- Se deberán atender también las incidencias relativas a conexión y comunicaciones.<http://intranet.red.zaragoza.es/ciudad/intranet/>

2.3. Asistencia técnica:

En periodos de sobrecarga de trabajo en los que el Servicio de Redes y Sistemas necesite un aporte temporal de recursos para realizar las labores encomendadas.

El técnico del servicio de Redes y Sistemas, coordinador de la ejecución de este contrato, junto con el responsable técnico de la empresa adjudicataria diseñarán en su momento la forma de prestación de estos servicios que en cualquier caso:

- El número de personas se adecuará a las necesidades puntuales.
- El material no fungible que necesiten para la prestación del servicio será a cargo de la empresa adjudicataria con total compatibilidad con el material utilizado en el servicio de Redes y Sistemas.
- El lugar de trabajo será el que determine el Servicio de Redes y Sistemas.
- Las labores fundamentales en las que prestarán apoyo son las de instalación y configuración de ordenadores y periféricos.
- La determinación de los servicios a prestar se realizará por el Servicio de Redes y Sistemas

3. DEFINICIONES Y TIEMPOS DE SERVICIO

3.1. Aviso

El adjudicatario dispondrá de un servicio de recepción de avisos y averías accesible telemática y telefónicamente desde las 8:00 hasta las 18:00 de lunes a viernes, excluyendo los días festivos.

El servicio se complementará con la disponibilidad de otros canales de comunicación, tales como correo electrónico, web, SMS o fax.

3.2. Tiempo de respuesta

Es el tiempo transcurrido desde el momento en el que la empresa adjudicataria recibe la comunicación y el momento del inicio de las acciones correctoras.

El tiempo máximo de respuesta será de 24 horas

3.3. Tiempo de resolución

El tiempo desde el momento en que la empresa adjudicataria recibe la comunicación y el momento en que ha finalizado la acción correctora.

El tiempo máximo de resolución será de 48 horas

Las intervenciones y reparaciones tendrá una garantía mínima de 3 meses.

3.4. Personal mínimo para atender las incidencias

El mínimo de personas que debe tener la empresa para atender en cualquier momento al Ayuntamiento de Zaragoza será de 2 personas.

4. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL CONTRATO:

4.1. Organización.

Para coordinar las actuaciones técnicas objeto del presente contrato el jefe del servicio de Redes y Sistemas del Ayuntamiento designará un técnico de dicho servicio a través del cual se canalizarán las comunicaciones con el adjudicatario.

Asimismo, el adjudicatario nombrará un responsable técnico que será el interlocutor con el servicio de Redes y Sistemas del Ayuntamiento y se responsabilizará de la correcta prestación de los servicios contratados.

El responsable técnico del proyecto por parte del adjudicatario estará asistido por el equipo de trabajo que se considere necesario para la ejecución de las actividades contratadas.

4.2. Seguimiento.

La empresa adjudicataria permitirá, con los sistemas de seguridad que se establezcan, el acceso al seguimiento de intervenciones para conocer el estado de las solicitudes en curso.

4.3. Informes y Estadísticas.

El adjudicatario presentará todos los informes requeridos por el Servicio de Redes y Sistemas para evaluar la calidad de los servicios y el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

5. GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

El adjudicatario aplicará cuantas medidas preventivas sean necesarias para evitar la generación de impacto medioambiental negativo durante la realización de los trabajos y, en caso de que éstos se produjesen, adoptará las medidas correctoras necesarias para subsanarlos, corriendo por su cuenta cuantos gastos se deriven de la adopción de las mismas.

Así mismo, el adjudicatario se obliga al cumplimiento de cuanta regulación de contenido medioambiental sea aplicable a los trabajos objeto del contrato. Será de su responsabilidad la adecuada gestión y tratamiento, de acuerdo con la normativa en vigor, de toda clase de residuos, envases y restos de embalajes cuyo origen sea consecuencia de cualquier actividad relacionada con el contrato.

Zaragoza, 20 de Mayo de 2016
EL JEFE DEL SERVICIO DE REDES Y SISTEMAS



Fdo.: Jesús González Gago