

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES POR EL QUE SE HA DE REGIR EL CONCURSO ABIERTO DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y ASISTENCIA TÉCNICA DE HARDWARE Y SOFTWARE DEL PATRONATO

PRIMERA.- Objeto del contrato:

Mantenimiento y asistencia técnica de hardware y software *in situ* de un parque informático integrado por:

1. Ordenadores personales (bajo Windows 9X, Me y XP):
 - a. Ordenadores personales en los puestos de trabajo de uso interno.
 - b. Ordenadores personales de uso público con acceso a Internet.
 - c. Ordenadores personales de uso público de consulta bibliográfica.

Total de ordenadores.....300
Previsión de aumento durante el periodo.....100

2. Instalaciones de red, donde se incluyen tarjetas de red, hubs o swichts, routers RDSI y routers ADSL

Tarjetas Red.....300
Swichts:50
ADSL.....34

3. Ubicaciones diferentes donde se encuentran los equipos informáticos incluidos extraradios y barrios rurales

Total de ubicaciones.....34

SEGUNDA.- Servicio a realizar.

1. Reparación de cualquier avería o error de configuración por el uso en todos los ordenadores e instalaciones, con plazo de respuesta máxima de 24 horas en caso de avería grave.
2. Mantenimiento periódico del software y sistema de archivos: copias de seguridad, borrado de ficheros temporales, defensa antivirus; con especial atención a los equipos de uso público con acceso a Internet.
3. Prevención de posibles averías mediante los ajustes necesarios del hardware.
4. Atención telefónica permanente para resolución de problemas menores.
5. Instalación, en cualquier ubicación, de nuevos programas o sistemas operativos cuando así se requiera.
6. Inclusión de todos los gastos de mano de obra para las reparaciones, así como desplazamientos, dietas, gastos de transporte y gastos ocasionados para la reparación de la avería, excepto el importe de las piezas a sustituir que serán por cuenta del cliente pero a un precio mínimo garantizado.

7. Montaje, instalación y configuración de ampliaciones y mejoras en los equipos e instalaciones.
8. Cesión de otro equipo de similares características cuando sea necesario debido a que la reparación se pudiera prolongar por falta de piezas en el mercado u otras razones ajenas a la voluntad de las partes.
9. Inclusión de tiempos de reparación o instalación fuera de horario laboral, sábados y festivos, cuando fuese necesario o conveniente en razón del funcionamiento del servicio.
10. Consultoría informática.

Al objeto de atender las posibles responsabilidades que pudiera haber lugar en las prestaciones del servicio, la Empresa adjudicataria se compromete a disponer de una póliza de responsabilidad civil por importe de 120.000 €.

TERCERA.- Vigencia del contrato:

El contrato tendrá una vigencia de dos años.

CUARTA.- Precio:

El coste anual del servicio será de 50.000 €, IVA excluido. Dicha cantidad puede ser atendida con cargo a la partida 324-22700 *"trabajos realizados otras empresas"* del Presupuesto del Patronato para 2010.

La primera actualización de precios posible tendrá lugar a partir del primer año de la fecha de firma del contrato incrementándose o reduciéndose en función del incremento o reducción del IPC que publique anualmente el INE correspondiente al año natural inmediatamente anterior. En cualquier caso la actualización de precios se llevara a cabo siempre a requerimiento de la firma adjudicataria, facturándose por el mismo importe que el ejercicio anterior hasta el momento en que se apruebe la actualización, procediéndose en ese momento a efectuar la liquidación correspondiente a los meses facturados por el importe no facturado.

QUINTA.- Procedimiento de adjudicación:

El procedimiento de adjudicación es el de concurso abierto. En las valoraciones de las ofertas se tendrán en cuenta y valoraran los siguientes aspectos:

Idoneidad y calidad del proyecto para el desarrollo del servicio:		
a) N° de trabajadores fijos que la empresa podría dedicar al servicio de mantenimiento	2	hasta 20 puntos
b) Experiencia de la empresa en el mantenimiento de redes informáticas	3	
c) Rapidez en la respuesta al servicio solicitado	9	
d) Adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio	10	
e) Certificación de calidad: • ISO servicios • C. Medioambiental • C Seguridad de sistema informático	6	
Oferta económica:		hasta 60 puntos
Mejoras: • Mejora de tiempo de resolución de incidencias	7	hasta 20 puntos
• Bolsa de horas para la realización de otro tipo de tareas necesarias y no incluidas en el tramo del servicio	3	
• Control remoto de diagnóstico y resolución de incidencias.	8	
• Reporting – generación de informes de actividad y propuesta de mejora de gestión informática.	5	
• Servicio de copia de seguridad remota para la base de datos de gestión del Patronato	7	
Total		100 puntos

Zaragoza, a 25 de enero de 2010
El Gerente,

Fdo.: Javier Peiro Esteban