

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO CON PUBLICIDAD, PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y, EN SU CASO, SUMINISTRO DE PIEZAS PARA EL EQUIPAMIENTO MICROINFORMÁTICO DE LA COMPAÑÍA DEL TRANVÍA DE SAN SEBASTIÁN, SOCIEDAD ANÓNIMA

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato lo constituye la contratación de los servicios de mantenimiento del equipamiento microinformático de la COMPAÑÍA DEL TRANVÍA DE SAN SEBASTIÁN, S.A. y el suministro, en su caso, de piezas que requiera dicho mantenimiento.

El equipamiento microinformático se compone de Ordenadores Personales y Portátiles, incluidos monitores, pantallas TFT, ratones, teclados, unidades de CD-ROM, tarjetas de red, impresoras, scanner's, etc.

La relación del equipamiento a mantener se describe en el **ANEXO 1**.

Todo el equipamiento microinformático se encuentra ubicado en las instalaciones de la COMPAÑÍA DEL TRANVÍA DE SAN SEBASTIÁN, S.A., en Donostia-San Sebastián, C/Fernando Sasiain, nº 7.

El servicio de mantenimiento del equipamiento microinformático deberá cubrir tanto el mantenimiento preventivo, como el mantenimiento correctivo, y comprenderá: el desplazamiento de los técnicos a las instalaciones de la COMPAÑÍA DEL TRANVÍA DE SAN SEBASTIÁN, S.A. (en adelante, CTSS), el suministro, en su caso, de piezas que requiera dicho mantenimiento, la mano de obra, así como la sustitución temporal durante el plazo que dure la reparación de los equipos de ser ésta necesaria.

a) Mantenimiento preventivo:

La realización de los trabajos de mantenimiento preventivo estará encaminada a la mejor conservación técnico-operativa del equipamiento microinformático de la CTSS.

A tal fin, se llevará a cabo, al menos, una revisión anual a todo el equipamiento objeto del contrato. La planificación y coordinación de la revisión se acordará al inicio de cada año entre los responsables de CTSS y el contratista. La revisión anual será realizada por técnicos especializados, en visitas prefijadas y divididas en una visita mensual de 6 horas de duración hasta revisar todo el equipamiento y en los horarios previamente planificados.

Las labores de mantenimiento preventivo a desarrollar serán, al menos, las siguientes:

- Para ordenadores personales, portátiles y servidores:
 - Test del disco duro en busca de sectores defectuosos.
 - Test de memoria RAM instalada.
 - Soporte presencial a los usuarios.
 - Verificación de placa base y todos sus componentes. Verificar el estado de los condensadores de la placa base (no estén abombados o con pérdida de dieléctrico).
 - Test de unidades de disquetes.
 - Test de la fuente de alimentación.

- Test del monitor.
 - Limpieza de ratones.
 - Limpiar disipador de CPU, fuente alimentación, equipo en general.
 - Verificar que los ventiladores giran y funcionan.
 - Verificación de conectores internos y externos.
 - Revisión y actualización de Sistemas Operativos y Software de uso común, tanto de los puestos de trabajo como de los servidores.
 - Control de las licencias de software base (sistemas operativos, ofimática, correo, antivirus, etc.).
 - Gestión y control del funcionamiento de la red y de las comunicaciones.
 - Emisión de informes de situación, recomendaciones de mejora y documentación, en cada una de las visitas.
 - Efectuar un primer nivel de servicio al equipamiento afectado por alguna incidencia.
 - Limpiar el registro de Windows una vez al año.
 - Desfragmentar el disco duro una vez al año.
 - Pasar una aplicación de chequeo del sistema y en especial del disco duro una vez al año para ver el estado del equipo.
 - Verificar que el antivirus actualiza y hacer chequeos de todo el ordenador.
 - Verificar tamaño del fichero .pst del correo electrónico y actuar según sea necesario, hacer copia de seguridad, disminuir tamaño, etc.
- Para impresoras:
 - Ajuste y verificación de cabezas y rodillos de impresión.
 - Lubricación de partes móviles.
 - Test de la fuente de alimentación.
 - Verificación de conectores.

El contratista deberá procurar que el técnico que realice los servicios sea siempre a misma persona, salvo que coincida la prestación del servicio con su periodo vacacional o con posibles bajas. En estos supuestos deberá ser sustituido por otro técnico de perfil similar.

b) Mantenimiento correctivo:

Ante una incidencia o avería, CTSS comunicará ésta al Centro de Atención de Llamadas del contratista. Una vez recibido el aviso de avería de CTSS, el técnico se desplazará a las instalaciones de ésta provisto del material necesario para la reparación, en función del síntoma comunicado, procediendo a la reparación y/o sustitución del elemento averiado, dejando el equipo en condiciones operativas.

Tanto si se produce la reparación con éxito, como si fuera precisa la sustitución temporal del equipo mientras dure la reparación, se procederá a la carga, configuración, traspaso o carga de copias de seguridad, sistema operativo, etc. para dejar el equipo en condiciones operativas.

Finalizada la actuación, el técnico rellenará el parte de avería en el que figuran: los datos de CTSS, usuario, ubicación del equipo, número de serie, síntoma, hora de recepción del aviso y hora de presentación, indicando la hora del cierre, en su caso, piezas de recambio suministradas, diagnóstico definitivo y observaciones que estime oportunas.

El parte técnico será sometido a la conformidad de CTSS, quien deberá firmarlo para dar el visto bueno.

2. RECUPERACIÓN DE DATOS

Cuando la incidencia esté provocada por una avería de discos, el adjudicatario, una vez solucionada la avería, realizará la restauración de las copias que le facilite la CTSS, dejando el equipo totalmente operativo.

El mismo proceso se realizará cuando se tenga que proceder a una sustitución temporal del equipo averiado, tanto en el equipo sustituido como en el equipo del usuario una vez reparado.

3. HORARIOS DEL SERVICIO

El horario del Centro de Atención de Llamadas será, al menos, de 08:00 h. a 18:00h. en días laborables.

El tiempo máximo de respuesta en las reparaciones de mantenimiento correctivo será de 4 horas hábiles desde la recepción de la incidencia en el Centro de Atención de Llamadas. En caso de urgencia, el tiempo máximo de respuesta será de 2 horas hábiles desde la recepción de la incidencia en el referido Centro de Atención de Llamadas. A estos efectos, será CTSS quien determine unilateralmente la urgencia o no de una reparación.

Como norma general, el tiempo máximo de resolución de la incidencia será de 2 horas desde el inicio de la reparación. Una vez iniciada la intervención técnica, el técnico deberá permanecer en las instalaciones del cliente hasta la resolución de la incidencia.

No obstante, en el supuesto de que no se pudiera resolver la incidencia en dicho plazo de 2 horas, el adjudicatario proporcionará un equipo de sustitución de características similares al que es objeto de reparación dentro de ese mismo plazo y durante todo el tiempo que dure la misma.

4. INFORMACIÓN SOBRE LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO.

El adjudicatario pondrá a disposición de CTSS todos los datos obtenidos en relación con los avisos de incidencias, tiempos de respuesta, tiempos de solución de las incidencias, y en general, cuantos datos estime oportunos CTSS.

Se celebrará una reunión de seguimiento sobre la ejecución del contrato cada semestre. No obstante, CTSS podrá convocar reuniones de seguimiento o incidencias cuando estime oportuno.

5. FLEXIBILIDAD DEL PARQUE INFORMÁTICO INSTALADO.

El número de equipos instalados podrá ser objeto de ampliación, reducción o modificación por parte de la CTSS en cualquier momento del contrato.

La CTSS cada vez que dé de baja un equipo, modifique un equipo o adquiera uno nuevo, lo comunicará al adjudicatario, quien deberá elaborar listado actualizado del equipamiento microinformático a mantener e indicará la incidencia económica de cada alta y baja hasta la finalización del contrato de mantenimiento en vigor.

6. SINIESTROS

Las solicitudes de la CTSS por incidencias o averías cuya cobertura no amparase el contrato deberán ser atendidas igualmente por el adjudicatario. En este caso (siniestros, acto vandálicos, etc.) se elaborará una nota técnica con el diagnóstico de los daños, se relacionaran los trabajos a realizar y se elaborará una valoración económica.

7. TRATAMIENTO DE LAS GARANTÍAS.

Dentro del inventario del equipamiento microinformático del Anexo 1, existen una serie de equipos que tienen la garantía del fabricante. Tanto en estos equipos como en las compras que la CTSS pudiera efectuar durante la vigencia del contrato, el adjudicatario debe dar la misma calidad de servicio y tiempos de respuesta que al resto del parque informático contratado.

El único interlocutor de la CTSS para el servicio de mantenimiento microinformático será el adjudicatario, por ello la relación con los proveedores para la reposición de los componentes averiados y/o sustituidos la realizará el adjudicatario.

En el supuesto de que el equipo averiado en garantía, comprado o no al adjudicatario, haya que enviarlo para su reparación al proveedor de la garantía, el adjudicatario sustituirá provisionalmente el equipo averiado por otro de similares características y configuración.

ANEXO 1: RELACIÓN DEL EQUIPAMIENTO MICROINFORMÁTICO