



Diputación Provincial de Toledo

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LOS SERVIDORES DE LA DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE TOLEDO.

Rafael Ángel Alonso Álvarez

16/10/17



ÍNDICE DE CONTENIDOS.

1. OBJETO DEL CONTRATO.
2. TIPOS DE INCIDENCIA.
3. MODALIDADES DE MANTENIMIENTO.
4. INVENTARIO DE SERVIDORES.
5. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO.
6. FIRMAS.

1. Objeto del contrato.

La Diputación Provincial de Toledo cuenta con varias instalaciones para albergar servidores y componentes periféricos de éstos en la mayoría de los centros de la misma.

La importancia de las funciones que dichos equipos desempeñan recomienda que los mismos permanezcan disponibles y operativos el mayor tiempo posible, en algunos casos para cubrir la jornada laboral y en otros para proporcionar servicios al público sin un horario definido y preferiblemente sin interrupciones injustificadas.

Para poder cumplir con estas funciones es preciso contar con el apoyo de un servicio técnico especializado en el soporte y mantenimiento del hardware de los servidores. Ante cualquier avería, dicho servicio tendría el compromiso de resolverla en un plazo estipulado de tiempo y asumiría los costes en piezas, desplazamientos y mano de obra.

En este pliego de prescripciones técnicas se va a detallar el inventario de servidores y periféricos que deben quedar cubiertos por dicho servicio de asistencia técnica, así como las condiciones de tiempo de respuesta y de resolución para cada tipo de incidencia contemplada en el mismo y el resto de obligaciones del adjudicatario del contrato.

El inventario de equipos sujeto a este contrato comprende servidores y dispositivos periféricos que podrían encontrarse fuera de soporte por parte del fabricante, o bien previamente al inicio del contrato o en algún momento durante el plazo de vigencia del mismo, sin embargo, el contratista adjudicatario seguirá siendo responsable del mantenimiento en las mismas condiciones del mismo inventario a pesar de carecer del apoyo del fabricante.

2. Tipos de incidencia.

A continuación se enumeran los tipos de incidencias contemplados en este contrato de servicio, conforme a la severidad de las mismas y a los tiempos de respuesta y resolución provisional y definitiva de las mismas.

Alta.

Afecta sólo a equipos catalogados como de misión crítica y puede provocar que no puedan cumplir completamente su misión con garantías.

Debe responderse en el mismo día laborable y en un plazo no superior a 4 horas y en las sedes de la Diputación Provincial de Toledo. No se admitirá como válido aplicar el tiempo de respuesta a la primera llamada telefónica por parte del servicio técnico.

El servicio técnico deberá actuar de forma que si el técnico debe desplazarse, lo haga dentro del plazo de las 4 horas. Si sólo fuese preciso el envío de piezas para la resolución, éstas deberían entregarse al personal del servicio de TIC dentro del plazo de las 4 horas antes citado.

El plazo de resolución provisional para este tipo de incidencias es del siguiente día laborable. Se entiende que se ha conseguido que el equipo sea capaz de continuar prestando su misión, sin peligro de pérdida de función o datos, aunque la incidencia no esté completamente resuelta.

El plazo de resolución definitiva para este tipo de incidencias es de tres días laborables. Se entiende que se ha conseguido que el equipo esté en condiciones óptimas, libre de fallos, prestando su misión, sin peligro de pérdida de función o datos, tal y como debe suceder el caso de una resolución completa.

Media.

Afecta sólo a equipos no catalogados como de misión crítica y provoca que no puedan cumplir completamente su misión con garantías.

Debe responderse en el siguiente día laborable, en el horario laboral y en las sedes de la Diputación Provincial de Toledo. No se admitirá como válido aplicar el tiempo de respuesta a la primera llamada telefónica por parte del servicio técnico.

El servicio técnico deberá actuar de forma que si el técnico debe desplazarse, lo haga dentro del plazo del día siguiente laboral. Si sólo fuese preciso el envío de piezas para la resolución, éstas deberían entregarse al personal del servicio de TIC dentro del plazo del día siguiente laboral antes citado.

El plazo de resolución provisional para este tipo de incidencias es de tres días laborables. Se entiende que se ha conseguido que el equipo sea capaz de continuar prestando su misión, sin peligro de pérdida de función o datos, aunque la incidencia no esté completamente resuelta.

El plazo de resolución definitiva para este tipo de incidencias es de cinco días laborables. Se entiende que se ha conseguido que el equipo esté en condiciones óptimas, libre de fallos, prestando su misión, sin peligro de pérdida de función o datos, tal y como debe suceder el caso de una resolución completa.

Leve.

Afecta sólo a equipos no catalogados como de misión crítica y se trata de una incidencia que no afecta al funcionamiento del equipo, aunque si requiere de intervención para reparar o reponer un componente del mismo.

Debe responderse en los siguientes dos días laborables, en el horario laboral y en las sedes de la Diputación Provincial de Toledo. No se admitirá como válido aplicar el tiempo de respuesta a la primera llamada telefónica por parte del servicio técnico.

El servicio técnico deberá actuar de forma que si el técnico debe desplazarse, lo haga dentro del plazo de los siguientes dos días laborales. Si sólo fuese preciso el envío de piezas para la resolución, éstas deberían entregarse al personal del servicio de TIC dentro del plazo del día siguiente laboral antes citado.

El plazo de resolución definitiva para este tipo de incidencias es de cinco días laborables. Se entiende que se ha conseguido que el equipo esté en condiciones óptimas, libre de fallos, prestando su misión, sin peligro de pérdida de función o datos, tal y como debe suceder el caso de una resolución completa.

Debe proporcionarse un servicio de recepción de avisos de incidencias durante el horario de 8:00 a 15:00, de lunes a viernes y conforme al calendario laboral de Toledo capital y de la comunidad autónoma de Castilla La Mancha.

En este horario, y fuera de él, se tiene que proporcionar la posibilidad de remitir incidencias en los siguientes modos:

- A una dirección de correo electrónico.
- A una aplicación web de gestión de incidencias.
- Al número de recepción de avisos de incidencias, que las grabará en un contestador.

Todas estas incidencias abiertas fuera de horario computarán plazos a partir del primer momento hábil del horario antes especificado.

Es importante adelantar que no todos los tipos de incidencia se aplican a todo el inventario que se va a mantener.

3. Modalidades de soporte.

El principal servicio que este contrato debe prestar es el de **SOPORTE CORRECTIVO**, a saber, la corrección de las situaciones en que o un defecto o avería de los equipos, tengan éstas su origen en la fabricación o en el uso correcto y cotidiano de los equipos que produce fallos y desgastes de forma previsible.

Sin embargo, los fabricantes de los equipos hacen accesibles a los propietarios de los mismos una serie de mejoras, en forma de nuevas piezas que podrían sustituir a lotes de componentes fabricados defectuosamente, ficheros conteniendo nuevas revisiones de todo tipo de programaciones para controladores y dispositivos ("Firmware" y "Drivers") y todo tipo de documentación.

El adjudicatario de este contrato deberá facilitar y garantizar el acceso directo a los recursos antes citados de forma directa y desatendida a los técnicos del Servicio de TIC responsables de la administración de los equipos para que puedan proceder a la mejora de los diferentes equipos e instalaciones que dependen de ellos.

4. Inventario de Servidores.

A continuación se detalla el inventario de servidores y componentes conectados a éstos que se desea incluir en este contrato de servicio de asistencia técnica. Para cada servidor se detallará su ubicación y la naturaleza y criticidad de su misión, así como si todavía cuenta con alguna clase de soporte y hasta que fecha.

El licitador deberá especificar en su oferta el coste del mantenimiento de cada elemento. La razón que motiva esta petición es la posibilidad de modificar el inventario de dichos mantenimientos a lo largo de la duración del contrato, ya sea dando de alta equipos nuevos, o reduciéndolo en función de obsolescencias sobrevenidas.

En el caso de los servidores que figuran con mantenimientos o garantías vigentes de fabricante, el licitador deberá asumir el mantenimiento de los mismos y será en todo caso el interlocutor con el personal del servicio de TIC de la Diputación Provincial de Toledo, de forma que mientras dure el mantenimiento de fabricante toda la gestión de incidencias con éste se canalizará a través del licitador.

Criticidad Alta.

Los siguientes servidores y componentes son considerados como de Criticidad Alta dentro del Centro de Proceso de Datos de la Diputación Provincial de Toledo.

PALACIO PROVINCIAL

Armario 1	S/N	Mantenimiento	Crítico
HP STORAGEWORKS 8/24 SAN SWITCH	CZC31U7Y1	Si 11/2017	3
HP STORAGEWORKS 8/24 SAN SWITCH	CZC31U7Y4	Si 11/2017	3
HP PROLIANT DL360P G8	CZJ3180JQW	Si 11/2017	3
HP PROLIANT DL360P G8	CZJ3180JQY	Si 11/2017	3
HP PROLIANT DL360P G8	CZJ3180JQV	Si 11/2017	3
HP PROLIANT DL360P G8	CZJ3180JQX	Si 11/2017	3
HP STORAGEWORKS MSA P2000	2S6308B056	Si 11/2017	3
HP STORAGEWORKS D2600	7CE431P2GX	Si 02/2018	3
HP STORAGEWORKS D2700	7CE542P10F	Si 02/2018	3
HP STORAGEWORKS D2700	7CE542P10E	Si 02/2018	3
HP STORAGEWORKS D2700	7CE627P0DL	Si 02/2018	3
HP STORAGEWORKS MSA2000	286040C111	Si 11/2017	3
HP STORAGEWORKS MSA2000	3CL917C746	Si 11/2017	3
HP PROLIANT DL360e G8	CZJ4490028	No 12/2016	3
HP PROLIANT DL360e G8	CZJ4490027	No 12/2016	3

Armario 2	S/N	Mantenimiento	Crítico
HP PROLIANT DL380 G5	CZC810170T	Si 11/2017	3
HP PROLIANT DL380 G5	DEH8350XCF	Si 11/2017	3
HP PROLIANT DL380 G5	DEH8290VLN	Si 11/2017	3
HP PROLIANT DL380 G6	CZC9396PBB	Si 11/2017	3
HP STORAGEWORKS MSL4048 ULTRIUM	DEC08157SU	Si 11/2017	3

Armario 3	S/N	Mantenimiento	Crítico
HP PROLIANT DL120 G6	CZ111101EY	Si 11/2017	3
HP PROLIANT DL120 G6	CZ1111040H	Si 11/2017	3

Armario 5	S/N	Mantenimiento	Crítico
SGI RACKABLE C2108-RP2	FGBF4296652	Si 11/2017	3
HP STORAGEWORKS MSA2040	2S6645D222	Si 11/2017	3
HP STORAGEWORKS MSA2040	2S6635B356	Si 11/2017	3
HUAWEI TELCA RH2285H		No	3

Armario 6	S/N	Mantenimiento	Crítico
HP STORAGEWORKS MSA1000	GB203PK12A	Si 11/2017	3
HP STORAGEWORKS ENCLOSURE 4L7I	8A3BJN71M05R	Si 11/2017	3
HP STORAGEWORKS ENCLOSURE 4LEE	845LMPXH6BT	Si 11/2017	3
HP STORAGEWORKS ENCLOSURE 4LEE	845LMPXD66M	Si 11/2017	3
HP PROLIANT DL380 G7	CZ2041GHBV	Si 11/2017	3
HP PROLIANT DL380 G7	CZ2041GHBW	Si 11/2017	3
HP PROLIANT DL385p G8	CZJ4480797	No 12/2016	3
HP PROLIANT DL385p G8	CZJ44905C6	No 12/2016	3
HP PROLIANT DL385p G8	CZJ44809JV	No 12/2016	3
HP PROLIANT DL385p G8	CZJ44809JW	No 12/2016	3
HP PROLIANT DL385 G6	CZ2050KJLL	Si 11/2017	3
HP PROLIANT DL385 G6	CZ2050KJLM	Si 11/2017	3
HP PROLIANT DL360 G9	CZJ61200MX	Si 04/2018	3
HP PROLIANT DL360 G9	CZJ61200N0	Si 04/2018	3
HP PROLIANT DL360 G9	CZJ61200N2	Si 04/2018	3
HP PROLIANT DL360 G9	CZJ61200N1	Si 04/2018	3
HP PROLIANT DL360 G9	CZJ61200MZ	Si 04/2018	3
HP PROLIANT DL360 G9	CZJ61200MY	Si 04/2018	3

Armario 7	S/N	Mantenimiento	Crítico
HP STORAGEWORKS MSA1040	2S6426C045	Si 12/2019	3
HP STORAGEWORKS D2700	7CE627P0E0	Si 02/2018	3
HP STORAGEWORKS D2700	7CE626P0DC	Si 02/2018	3
HP STORAGEWORKS D2700	7CE626P0E0	Si 02/2018	3
HP PROLIANT DL380 G9	CZJ6470BNF	Si 11/2017	3
HP PROLIANT DL380 G9	CZJ6470BNG	Si 11/2017	3
HP PROLIANT DL380 G9	CZJ6470BNJ	Si 11/2017	3
HP PROLIANT DL380 G9	CZJ6470BNH	Si 11/2017	3
HP KVM CONSOLE SWITCH	N/S/N	No	2

Criticidad Media.

Los siguientes servidores y componentes son considerados como de Criticidad Media dentro del Centro de Proceso de Datos de la Diputación Provincial de Toledo.

PALACIO PROVINCIAL

Armario 1	S/N	Mantenimiento	Crítico
HP PROLIANT DL380 G3	805BLDN61R	Si 11/2017	2
HP PROLIANT DL380 G3	80L3LDN61P	Si 11/2017	2
HP PROLIANT DL360 G7	CZJ021030K	Si 11/2017	2
HP PROLIANT DL360 G7	CZJ20600M5	Si 11/2017	2
HP PROLIANT DL380 G4	GB86090C8D	Si 11/2017	2
HP PROLIANT ML370 G5	GB8644TDEM	Si 11/2017	2

Armario 2	S/N	Mantenimiento	Crítico
HP PROLIANT DL165 G5	CZC946010Q	Si 11/2017	2
HP PROLIANT DL585 G2	GB8818LS0X	Si 11/2017	2
HP PROLIANT DL585 G2	GB8818LS1A	Si 11/2017	2
HP KVM CONSOLE SWITCH	N/S/N	No	2

Armario 3	S/N	Mantenimiento	Crítico
HP PROLIANT DL360 G5	CZJ74609K6	Si 11/2017	2
HP PROLIANT DL360 G5	CZJ751A6Z4	Si 11/2017	2
HP PROLIANT ML370 G5	GB8818LVDR	Si 11/2017	2
HP PROLIANT ML370 G5	GB8823PXEH	Si 11/2017	2
HP PROLIANT DL360p G8	CZJ44806CN	No 12/2016	2
HP PROLIANT DL360p G8	CZJ44806CL	No 12/2016	2

Armario 4	S/N	Mantenimiento	Crítico
HP PROLIANT DL585 G2	GB87473RXW	Si 11/2017	2
HP PROLIANT DL585 G2	GB87473RXV	Si 11/2017	2
HP PROLIANT DL360 G5	CZJ74609KG	Si 11/2017	2
HP PROLIANT DL360 G5	CZJ751A6XP	Si 11/2017	2
HP PROLIANT DL385 G6	CZ2047JCD8	Si 11/2017	2
HP PROLIANT DL385 G6	CZ2047JCD7	Si 11/2017	2
HP PROLIANT ML370 G5	GB8644TDDN	Si 11/2017	2
HP STORAGEWORKS MSL4048 ULTRIUM	DEC063822E	Si 11/2017	2
HP PROLIANT DL360 G7	CZJ14903TL	Si 11/2017	2
HP PROLIANT DL360 G7	CZJ14903TM	Si 11/2017	2
HP KVM CONSOLE SWITCH	N/S/N	Si 11/2017	2

Armario 5	S/N	Mantenimiento	Crítico
HP PROLIANT DL380 G4	GB8647WNTM	Si 11/2017	2

Armario 6	S/N	Mantenimiento	Crítico
HP PROLIANT DL380 G5	CZC7113CMS	Si 11/2017	2
HP PROLIANT DL380 G5	CZC7113CMX	Si 11/2017	2
HP PROLIANT DL380 G5	CZC8101PJD	Si 11/2017	2
HP KVM CONSOLE SWITCH	MY2051JA84	Si 11/2017	2

Armario 8	S/N	Mantenimiento	Crítico
HP PROLIANT DL360 G3	J0GPLGP12F	Si 11/2017	2
HP PROLIANT DL360 G3	J0GWLGP12F	Si 11/2017	2
HP PROLIANT DL360 G3	J0GYLGP12F	Si 11/2017	2
HP PROLIANT DL360 G3	J0C4LGP12F	Si 11/2017	2
HP PROLIANT DL360 G4	GBJ5120073	Si 11/2017	2
HP PROLIANT DL360 G7	CZJ044057P	Si 11/2017	2
HP PROLIANT DL360e G8	CZJ44806CK	No 12/2016	3
HP PROLIANT DL360e G8	CZJ44806CN	No 12/2016	3

Taller	S/N	Mantenimiento	Crítico
HP STORAGEWORKS MSL2024 ULTRIUM	DEC95007WA	Si 11/2017	2
HP PROLIANT ML110 G1	CZ184900BH	Si 11/2017	2

EDIFICIO VARGAS

Armario 1	S/N	Mantenimiento	Crítico
HP PROLIANT ML370 G5	GB8644TDF7	Si 11/2017	2
HP PROLIANT ML330 G6	CZ124700EE	Si 11/2017	2
HP KVM CONSOLE SWITCH	MYD50117C4	Si 11/2017	2

FINCA VINAGRA

Armario 1	S/N	Mantenimiento	Crítico
HP PROLIANT ML370 G5	GB8644TDCH	Si 11/2017	2
HP PROLIANT ML110 G7	CZ222203YX	Si 11/2017	2
HP PROLIANT ML110 G7	CZ222203YY	Si 11/2017	2
HP PROLIANT DL380 G5	CZC8101PJD	Si 11/2017	2

FINCA BACHILLERES

Armario 1

HP PROLIANT ML370 G5
HP PROLIANT ML110 G1

S/N Mantenimiento Crítico

GB8644TDCY	Si	11/2017	2
CZ183700XR	Si	11/2017	2

PLAZA DE PADILLA

Armario 1

HP PROLIANT ML370 G5
HP PROLIANT ML110 G1

S/N Mantenimiento Crítico

GB8644TDE7	Si	11/2017	2
CZ195001K9	Si	11/2017	2

Criticidad Baja.

Los siguientes servidores y componentes son considerados como de Criticidad Baja dentro del Centro de Proceso de Datos de la Diputación Provincial de Toledo.

PALACIO PROVINCIAL

Armario 3	S/N	Mantenimiento	Crítico
-----------	-----	---------------	---------

HP PROLIANT DL360 G3	J0GMLGP12F	No 12/2012	1
----------------------	------------	------------	---

Taller	S/N	Mantenimiento	Crítico
--------	-----	---------------	---------

HP PROLIANT DL380 G3	80KKLDN61P	No 12/2012	1
----------------------	------------	------------	---

HP PROLIANT DL380 G3	800FLDN61L	No 12/2012	1
----------------------	------------	------------	---

5. Obligaciones del Adjudicatario.

El adjudicatario estará obligado a prestar el servicio de soporte hardware en las condiciones de tiempo de respuesta y de resolución que se especifica para cada uno de los elementos para los que se contrata este servicio.

El adjudicatario deberá contar con los repuestos, medios y personal para poder cumplir con dichas obligaciones. Si el adjudicatario opta por contratar estos servicios con los fabricantes o cualquier otro tercero, deberá indicarlo en su oferta, de no hacerlo así deberá especificar en la misma el aprovisionamiento de repuestos que llevará a cabo y los medios técnicos y humanos con los que cuenta.

En todos los casos, la responsabilidad del cumplimiento será del adjudicatario y no de los terceros contratados por éste, si los hubiere.

El adjudicatario recibirá las llamadas de soporte en el **siguiente horario laboral**:

- Meses de Septiembre a Junio, ambos incluidos, de Lunes a Viernes de 09:00 a 17:00.
- Meses de Julio y Agosto, de Lunes a Viernes de 08:00 a 15:00.

El **calendario laboral de referencia será el oficial de la ciudad de Toledo.**

El adjudicatario deberá proporcionar un centro de recepción de avisos, al que se podrá acceder por los siguientes métodos:

- **Teléfono gratuito**, cualquier día y a cualquier hora, de forma que, fuera del horario del contrato, la llamada quede registrada en un contestador automático y cuente como cursada a primera hora del día laborable siguiente a todos los efectos de apertura de incidencia y cumplimiento de tiempos de respuesta.
- **Fax**, que responderá cualquier día y a cualquier hora, de forma que, fuera del horario del contrato, la incidencia quede registrada y cuente como cursada a primera hora del día laborable siguiente a todos los efectos de apertura de incidencia y cumplimiento de tiempos de respuesta.
- **Buzón de correo electrónico**, de forma que la incidencia quede registrada y si lo fuere fuera del horario laboral antes indicado, cuente como cursada a primera hora del día laborable siguiente a todos los efectos de apertura de incidencia y cumplimiento de tiempos de respuesta.
- **Aplicativo web accesible de forma restringida** por los empleados designados de la Diputación Provincial de Toledo con la posibilidad de abrir incidencias y llevar seguimiento de las mismas para dichos empleados.

Con todo esto se pretende un contrato centrado en los requerimientos de esta institución, de forma que el adjudicatario deberá suplementar todos aquellos requisitos que un contrato estándar con un tercero no cubra de forma satisfactoria.

En ningún caso el adjudicatario redirigirá al personal técnico de la Diputación a ningún centro de atención o respuesta de un tercero contratado por él.

6. Firmas.

Este pliego técnico ha sido escrito por Rafael A. Alonso Álvarez, Jefe de Servicio de Tecnología de la Información de la Diputación Provincial de Toledo, en Toledo a 16 de octubre de 2017.



Fdo: D. Rafael Ángel Alonso Álvarez.
Jefe de Servicio de TIC.