



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO  
"MANTENIMIENTO CORRECTIVO INTEGRAL DE CONJUNTO DE EQUIPOS MARCA DELL-EMC Y  
OTROS DE LA CONSEJERÍA DE INCLUSIÓN SOCIAL, JUVENTUD, FAMILIAS E IGUALDAD".**

**EXPTE. 124/2023. CONTR 2023 651279.**



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		07/07/2023 14:00:23	PÁGINA: 1 / 15
VERIFICACIÓN	NJyGwg8cP76hr7O53LflrCLm9LuL6z	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



1	Objeto.....	3
2	Equipamiento objeto del servicio.....	4
3	Descripción del servicio.....	4
3.1	Mantenimiento proactivo.....	4
3.2	Mantenimiento correctivo.....	5
3.3	Mantenimiento del Software de base.....	7
3.4	Procedimiento de Gestión de incidencias.....	7
4	Características del servicio.....	8
4.1	Modelo de gestión del servicio.....	8
4.2	Características particulares del servicio.....	8
4.3	Baja e inclusión de nuevos equipos.....	9
4.4	Garantía técnica.....	9
5	Acuerdos de nivel de servicio.....	10
5.1	Definición de las Métricas de Atención y Resolución de Averías.....	10
5.2	Horario de atención y asistencia.....	11
5.3	Tiempos máximos para la prestación del servicio.....	11
6	Informes.....	11
7	Gestión del servicio.....	12
7.1	Responsable del Contrato.....	12
7.2	Responsable de Informática de la Consejería.....	13
7.3	Encargado o Encargada del contratista.....	13
7.4	Equipo de trabajo.....	14
	ANEXO I. Inventario de equipos objeto del contrato.....	15

FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		07/07/2023 14:00:23	PÁGINA: 2 / 15
VERIFICACIÓN	NJyGwg8cP76hr7O53LflrCLm9LuL6z	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



## 1 OBJETO

El presente documento tiene por objeto establecer las prescripciones técnicas necesarias para la prestación de los servicios de “Mantenimiento correctivo integral del conjunto de equipos marca Dell- EMC de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad”.

El servicio demandado, comprende actuaciones que posibilitarán generar un potencial de servicio adicional de los equipos que forman parte del anexo, permitiendo ganancias o mejoras en su rendimiento y en su capacidad de proceso.

Este mantenimiento incluye la posibilidad de que se reemplacen piezas o componentes obsoletos de los equipos enumerados desde el inicio del contrato, incluso si aún no han sufrido desperfectos, por otras renovadas que garanticen mejor rendimiento e incluso ampliaciones, y por otro lado, una menor probabilidad de averías, lo que implica un servicio de mayor rentabilidad por existir un menor número de incidencias. El adjudicatario entregará una propuesta en forma de plan de renovación de componentes que debe suministrarse dentro de los 30 días naturales después de la firma del contrato, con estos condicionantes:

- El plan de renovación es opcional.
- El equipo o equipos cuyos componentes obsoletos vayan a renovarse, no podrá ser dado de baja en los 12 meses posteriores a su renovación.
- Todas las operaciones y costes derivados de la puesta en servicio del equipo o equipos cuyos componentes sean renovados corren por parte del contratista.
- El equipo cuyos componentes hayan sido renovados deberá poder prestar el mismo servicio que prestaba con anterioridad al cambio.
- El plan de renovación podrá ser aprobado o rechazado en su totalidad, o en parte, por el Responsable del contrato.
- Una vez aceptado en su totalidad o en parte el plan, y una vez acordados con el organismo propietario del/de los equipos los horarios y franja de fechas para intervenir en sus instalaciones con estas actuaciones, se contará desde entonces con 30 días naturales adicionales para ejecutar la actuación (siempre dentro de la ventana marcada por el organismo).

En lo que respecta al software de base, entendido como Firmware, Sistema Operativo y las utilidades que le son propias (compiladores, linkadores, editores, gestores de comunicaciones, etc.), se considera que todo cambio o sustitución:

- Contribuye a un incremento de la productividad del equipo
- Contribuye a una capacidad optimizada del mismo
- Mejora el rendimiento y eficiencia

La criticidad de los sistemas informáticos objeto de mantenimiento en este pliego es cada vez mayor, llegándose en algunos casos a situaciones de necesidad de funcionamiento continuo. Por lo tanto, se pretende contratar un servicio de mantenimiento cuyas actuaciones permitan garantizar la operatividad, eficiencia y alargamiento de la vida útil de los equipos incluidos.

FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		07/07/2023 14:00:23	PÁGINA: 3 / 15
VERIFICACIÓN	NJyGwg8cP76hr7O53LflrCLm9LuL6z	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



Las empresas licitadoras deberán aportar certificación en vigor del fabricante correspondiente, que acredite su capacitación para ofrecer servicios de soporte y mantenimiento sobre los equipos, así como actualizaciones, parches y correcciones de microcódigo, programas de diagnóstico, instrumental, y manuales actualizados.

Las empresas licitadoras acreditarán estar en posesión del Esquema Nacional de Seguridad ENS, Nivel Medio.

## 2 EQUIPAMIENTO OBJETO DEL SERVICIO

El equipamiento objeto del servicio es el que se detalla en el Anexo I.

La empresa a la que se le adjudique el presente contrato de mantenimiento realizará todos los trabajos necesarios en orden a conseguir los objetivos fijados en este documento y los servicios ofertados para la prestación del mismo.

El licitador deberá presentar un precio unitario, mensual y único durante la duración del contrato para cada uno de los equipos afectado por este Expediente (Anexo I), siendo este coste el coste total para soportar los servicios exigidos en el PPT para ese equipo: mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo incluyendo piezas y sustitución de las mismas, actualizaciones de firmware, etc...

No se admitirá ningún coste añadido a este coste unitario, por lo que, de existir algún coste adicional para la prestación del servicio, este coste deberá ser prorrateado entre los diferentes equipos en la proporción que el licitador considere oportuna, resultando el precio total de la oferta como sumatorio del precio unitario mensual de cada equipo por el número de meses que imputa dicho equipo al contrato según el Anexo I.

Debe advertirse, con carácter general que en caso de existir microordenadores compatibles PC o cualquier otro equipamiento cuyas funciones esté ligadas al "host" principal, se incluirán en el alcance del presente contrato de mantenimiento.

La descripción del equipamiento incluida en el Anexo I aunque es exhaustiva en cuanto a la relación de los equipos recogidos en ella, dada la complejidad técnica de los mismos y la multitud de componentes que los integran, es posible que, tanto por defecto como por exceso, existan pequeñas diferencias con las configuraciones de dichos equipos. Cualquier desviación no especialmente significativa será asumida por el adjudicatario, sin perjuicio de su notificación al Responsable del Contrato para la correspondiente actualización del inventario.

## 3 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

### 3.1 Mantenimiento proactivo

Implica los servicios proactivos que garanticen el correcto estado general (hardware y software) de los equipos, su buen funcionamiento y fiabilidad con el objetivo de prevenir posibles desajustes, desactualizaciones o averías futuras.

Para cada uno de los equipos objeto del presente contrato se realizará al menos un mantenimiento preventivo una vez al año que deberá incluir como mínimo los siguientes aspectos:

- Revisión y sustitución en caso necesario, de aquellos elementos físicos que no presenten un estado de funcionamiento satisfactorio o que estén obsoletos, así como estado general del equipo tanto interior como exteriormente.
- Mejorar la calidad y rendimiento del funcionamiento mediante ajuste de los controles en aquellos componentes del equipo que lo requieran.

FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		07/07/2023 14:00:23	PÁGINA: 4 / 15
VERIFICACIÓN	NJyGwg8cP76hr7O53LflrCLm9LuL6z	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



- La realización de actividades de diagnóstico que identifiquen posibles errores ocultos y permitan evitar averías mediante la reparación o sustitución de los elementos afectados.
- Soporte a la configuración de los equipos y sus periféricos, funcionamiento de comandos del software básico, optimización, tuning y administración del sistema en general.
- Análisis para la actualización de software base y firmware. Despliegues preventivos de parches, actualizaciones, correcciones y herramientas.

Así mismo, la empresa a la que se adjudique el servicio proveerá de informes puntuales que informarán de las versiones de sistema operativo de los equipos objeto del servicio con recomendaciones de actualización y bugs reportados. Esta información permitirá decidir el mejor momento de hacer la actualización de cada sistema, con la periodicidad acordada con el Responsable del Proyecto. Del mismo modo, en las primeras sesiones del proceso de alta del servicio, se acordará con detalle la frecuencia y alcance de las actualizaciones.

En cualquier caso, las revisiones sólo podrán realizarse previa conformidad o acuerdo del Responsable del Proyecto en la Consejería que será quien determinará el horario y fechas en que pueden ser realizadas para que no se produzca menoscabo en los servicios ofrecidos. Ha de señalarse que en este sentido las anteriores actividades podrán ser realizadas fuera del horario laboral de la Junta de Andalucía, a petición del Responsable del Proyecto de la Consejería donde se encuentran los equipos.

### 3.2 Mantenimiento correctivo

Tendrá lugar puntualmente con el fin de solucionar un problema que presente cualquiera de los equipos objeto del presente contrato de mantenimiento. Consistirá en el diagnóstico de la avería y su reparación con la sustitución e instalación, en su caso, del o de los componentes defectuosos para dar continuidad a los servicios que prestara el equipo averiado disminuyendo el impacto que una parada pudiera provocar a los usuarios.

Comprende expresamente las siguientes actuaciones:

- Mantenimiento y reparación del Hardware objeto de este servicio. La reparación incluye la sustitución de las piezas averiadas por otras nuevas o en perfecto estado de funcionamiento.
- Montaje/desmontaje de equipos en armario, consecuencia de un incidente.
- Atención telefónica para comunicaciones y consultas sobre incidencias, centralizando todas las llamadas como un único interlocutor de la empresa adjudicataria, sea cual sea la incidencia técnica Hw incluidas en el alcance.
- Seguimiento continuado de la evolución y calidad de los servicios prestados, mediante la realización de un seguimiento periódico conforme el siguiente plan:
- Informe de Seguimiento de Servicio indicando en el periodo que se pacte niveles en Incidencias generadas, Incidencias Solucionadas, así como resto tareas generadas en el periodo referido.
- Obtener conclusiones, mejores prácticas y acciones de mejora continua fruto del análisis de la prestación del servicio.
- Quedan incluidos, dentro del marco estricto del mantenimiento hardware, la mano de obra, así como la totalidad de los materiales necesarios para la prestación de los servicios enumerados en este apartado.

FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		07/07/2023 14:00:23	PÁGINA: 5 / 15
VERIFICACIÓN	NJyGwg8cP76hr7O53LflrCLm9LuL6z	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



El objetivo de este servicio es la solución de averías hardware y comprende las tareas a realizar sobre el equipamiento a fin de retornarlos a sus condiciones óptimas de funcionamiento, incluyendo el diagnóstico de la avería y su reparación, con la sustitución en su caso, del o de los componentes defectuosos, se utilizarán repuestos originales.

Las unidades averiadas serán reparadas o sustituidas mediante la ejecución de las siguientes tareas:

- Recepción y gestión de los avisos de los usuarios.
- Validación de la severidad de los mismos, y valoración de su resolución telefónica.
- Valoración del modo óptimo de resolución:
- Intervención remota
- Intervención onsite
- Planificación de la intervención validando la disponibilidad de los componentes y/o equipos de sustitución y la disponibilidad del personal técnico responsable de la atención onsite.
- Suministro de las piezas y componentes de recambio necesarias para la reparación de los equipos.
- Reparación y/o sustitución onsite del equipamiento HW, restituyendo éste a las normales condiciones de funcionamiento.

Los elementos que deban ser sustituidos, habrán de serlo por piezas originales u otras expresamente señaladas como equivalentes por el fabricante del equipo original previa autorización del responsable del contrato. En cualquier caso, el elemento nuevo deberá suministrarse siempre con todo lo necesario para su funcionamiento correcto y deberá quedar en las mismas condiciones funcionales y técnicas.

Las piezas sustituidas podrán quedar en poder de la empresa prestadora de los servicios, si la Administración no las reclama expresamente y será responsabilidad de aquella su tratamiento posterior cumpliendo la legislación vigente sobre aparatos eléctricos y electrónicos y la gestión de sus residuos así como la relativa al tratamiento de datos personales si correspondiera. Las piezas utilizadas en la reparación gozarán de un periodo de garantía de al menos dos años desde la fecha de instalación.

El contratista deberá asegurar bajo su responsabilidad los recursos humanos, la red logística, los almacenes, centros de reparación y la previsión de cualquier clase de repuestos para proporcionar el servicio con la calidad esperada y cumplir los niveles de servicio que se acuerden. Si resultase imposible la reparación de un equipo, por no existir ya las piezas necesarias o por cualquier otra causa, o bien, el coste de su reparación fuese superior al precio de mercado de un equipo nuevo de similares características, las empresas habrán de plantear soluciones alternativas, tales como préstamos, cambio de equipos, o cualquier alternativa, que siempre deberá ser aceptada explícitamente por el Responsable del Organismo correspondiente, y validado por el Responsable del Contrato.

Si a causa de la complejidad de la avería el equipo hubiera de ser reparado fuera del lugar en que se encuentra instalado o el tiempo de reparación fuera sensiblemente superior al ofrecido como tiempo máximo de reparación por el adjudicatario, el Responsable del Contrato podría exigir la sustitución temporal del equipo.

Los gastos generados por cualquier operación exigida para la reparación de un equipo, incluido el movimiento o traslado del mismo, desconexión y conexión, preparación para el transporte, seguros, gastos de viaje y dieta de los técnicos, o cualquier otro coste adicional imputable a dicha causa, serán por cuenta del adjudicatario, el cual no podrá reclamar abonos adicionales por estos conceptos.

FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		07/07/2023 14:00:23	PÁGINA: 6 / 15
VERIFICACIÓN	NJyGwg8cP76hr7O53LflrCLm9LuL6z	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



En el caso de que para proceder a una reparación, el contratista hubiera de recurrir a terceros, fabricantes o no, serán de su exclusiva incumbencia y responsabilidad todos los gastos, gestiones, contactos, seguimiento, etc. asegurando en cualquier caso a la Junta de Andalucía un servicio en las mismas condiciones del ofertado.

### 3.3 Mantenimiento del Software de base

En el presente documento se entiende por Software de Base al conjunto de programas que conforman y sirven de base a un sistema informático para su buen funcionamiento (Firmware, Sistema Operativo y las utilidades que le son propias: compiladores, linkadores, editores, gestores de comunicaciones, etc...). Se exceptúan los programas de aplicación hechos a medida así como los paquetes de programas de "terceros" con finalidades específicas (por ejemplo, SGBDs diferenciados, SGBDs, herramientas CASE, herramientas de comunicaciones, etc...).

Se entiende por mantenimiento del Software de Base aquellas tareas relacionadas con la labor conocida como "de Sistemas" que tienen que ver con la optimización de funcionamiento, configuración del sistema y reajuste de parámetros básicos, discernimiento de problemas conflictivos entre el equipamiento físico y el software de base con la correspondiente adopción de soluciones, diagnósticos de causas de "caídas de los sistemas" o "*software downs*" con las consiguientes acciones de recuperación, corrección de "*bugs*" o "errores intrínsecos" del software de base, actualización e instalación de "parches".

Para los objetivos marcados en el párrafo anterior el mantenimiento de software base deberá incluir como mínimo:

- Licencia de uso y actualización de licencias del software de base y de su documentación asociada para los equipos indicados.
- Suministro e instalación de parches y nuevas versiones del software base a propuesta del contratista o cuando el Responsable del Organismo lo requiera.
- Soporte para resolver problemas con el software base asociado a los sistemas (firmware, drivers, etc.): análisis, diagnosis e indicación de la solución.

### 3.4 Procedimiento de Gestión de incidencias

El sistema de Gestión del Inventario asociado al servicio será CRIHJA (Censo de Recursos Informáticos Hardware de la Junta de Andalucía).

El contratista deberá disponer para la prestación del servicio de mantenimiento de un Sistema Informático de gestión y seguimiento de las incidencias que se produzcan en el mismo. A petición del Responsable del contrato, el contratista deberá proporcionar acceso a dicho Sistema o a reportes del mismo al personal de la Junta de Andalucía con competencias en la notificación y gestión de incidencias.

El contratista deberá de disponer al menos de los siguientes medios, que faciliten la comunicación de las incidencias:

Correo Electrónico. Se habilitará una cuenta de correo, a través de la cual comunicar las incidencias que se generen.

El contratista proporcionará al inicio una guía de contacto donde se relacionan los métodos de contacto y la información que será requerida para el correcto registro del caso.

Los operadores atenderán y registrarán online la incidencia, asignándole una referencia que le identificará unívocamente tanto en los procesos internos, como en sus comunicaciones para cualquier necesidad de información que pudiera requerir durante la vida del caso.

Horario de contacto telefónico de incidencias, será de 24x7.

FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		07/07/2023 14:00:23	PÁGINA: 7 / 15
VERIFICACIÓN	NJyGwg8cP76hr7O53LflrCLm9LuL6z	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



El procedimiento operativo de gestión de incidencias del servicio detallará los medios para la comunicación de incidencias, el ciclo de vida de una incidencia incluyendo la descripción de todos sus posibles estados, las coberturas que proporciona el servicio, los medios y formas de escalar una incidencia o reclamación, los datos de contactos de las personas responsables del servicio y cualquier otra información que sea de interés para el funcionamiento correcto del servicio.

De manera obligatoria, el contratista deberá disponer como medio para la recepción y seguimiento de las incidencias de un número telefónico para la Junta de Andalucía. Otros canales, como una dirección de correo electrónica o acceso por internet a través de una web, pueden presentarse también de forma opcional.

## **4 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO**

### **4.1 Modelo de gestión del servicio**

La gestión del servicio de mantenimiento de los servidores departamentales de la Junta de Andalucía cubrirá todas las incidencias generadas durante el periodo de duración del contrato y por el importe final de adjudicación, de todos los bienes objeto del contrato según el detalle que se especifica en el Anexo I.

En caso de que, durante la tramitación o la duración del contrato, la Junta de Andalucía decidiera cambiar la ubicación de los equipos a cualquier otra dependencia con traslado por cuenta de la Junta de Andalucía y destino dentro de esta comunidad autónoma el contratista seguirá prestando el servicio de mantenimiento de dichos equipos en la nueva dependencia, en las mismas condiciones.

Las actuaciones que requieran presencia física del personal técnico del contratista se desarrollarán en las instalaciones donde estén ubicados los equipos objeto del mantenimiento. En caso excepcional, cuando se trate de reparaciones que justificadamente no puedan ser realizadas “in-situ”, y bajo la correspondiente autorización por escrito, podrá realizarse fuera de las instalaciones de la Junta de Andalucía, en este caso el Responsable del Contrato podrá exigir la sustitución temporal del equipo.

Los gastos generados por cualquier operación exigida para la reparación de un equipo, incluido el movimiento o traslado del mismo, desconexión y conexión, preparación para el transporte, seguros, gastos de viaje y dieta de los técnicos, o cualquier otro coste adicional imputable a dicha causa, serán por cuenta del adjudicatario, el cual no podrá reclamar abonos adicionales por estos conceptos.

### **4.2 Características particulares del servicio**

#### ***Estado actual de equipos***

El contratista deberá realizar las actuaciones que se deriven del contrato atendiendo al estado físico, mecánico, eléctrico y electrónico en que se encuentren las máquinas al iniciarse la ejecución de la presente contratación, así como con el software base instalado, con las modificaciones que pudieran haberse introducido en su diseño original.

#### ***Identificación del personal técnico***

El personal técnico que el contratista disponga para realizar las asistencias “in situ” deberá acudir a las reparaciones provistos de la correspondiente acreditación expedida por el contratista, sin perjuicio de lo que disponga la normativa correspondiente en materia de prevención de riesgos y salud laboral.

Los perjuicios ocasionados, incluida la denegación de acceso, por la ausencia de esta acreditación sólo serán imputables al contratista.

FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		07/07/2023 14:00:23	PÁGINA: 8 / 15
VERIFICACIÓN	NJyGwg8cP76hr7O53LflrCLm9LuL6z	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	





Al inicio del contrato el adjudicatario deberá entregar al Responsable del Contrato toda la documentación necesaria en relación a las personas que van a prestar el servicio de mantenimiento en las instalaciones de la Junta de Andalucía. Dicha documentación será la que disponga la normativa correspondiente en materia de prevención de riesgos y salud laboral.

#### **Estado final de un equipo reparado**

El equipo afectado una vez reparado tendrá que quedar en perfectas condiciones de uso y nunca la reparación deberá suponer una disminución de las prestaciones y la fiabilidad del mismo o del equipo en el que se encuentre integrado. Cualquier disminución en este sentido requerirá la sustitución del componente/s correspondiente por otro/s de igual o mayores prestaciones asegurando la compatibilidad con el equipo.

Asimismo, el contratista será responsable de los daños que pueda ocasionar en sus acciones de reparaciones sobre los equipos, u ocasionados por los componentes suministrados en dichas reparaciones, asumiendo todos los importes económicos que se deriven de las posibles actuaciones anteriormente citadas.

#### **Retirada de material de una Consejería u Organismo.**

El material informático, bien sea un equipo completo o una o varias partes del mismo, sólo podrá ser retirado de las dependencias de la Junta de Andalucía en la que se encuentre instalado con las debidas autorizaciones por escrito del *Responsable de Informática de la Consejería u Organismo*, y se deberá garantizar el cumplimiento de las normativas de seguridad de la Consejería u Organismo al que está adscrito el equipo y las establecidas en la Administración de la Junta de Andalucía, así como la legislación vigente sobre aparatos eléctricos y electrónicos y la gestión de sus residuos como también la relativa al tratamiento de datos personales si correspondiera.

El contratista asumirá las responsabilidades legales que se deriven del incumplimiento de lo indicado en este apartado.

#### **4.3 Baja e inclusión de nuevos equipos**

Las ofertas deberán detallar el precio ofertado unitario y mensual para cada uno de los equipos, de forma que cualquier baja de equipos en el inventario, pueda tener una traducción directa en reducción del precio que se paga por el servicio.

Igualmente, durante la vida del contrato se podrán incluir nuevos equipos a mantener, por lo que a petición del Responsable del Contrato, la empresa adjudicataria presentará a éste el coste del equipamiento a incluir según oferta. El Responsable del Contrato verificará que el equipamiento coincide con lo exigido en el pliego.

En cualquier caso, si se produjese baja o alta de equipos dentro del periodo de vigencia de este contrato, se descontará o aumentará el coste de mantenimiento de dicho equipo en las certificaciones correspondientes, a partir del mes en que ha causado baja o alta y por la cuantía debida a los días de baja o alta del equipamiento o los elementos hardware o software correspondientes del mismo, siempre bajo el visto bueno del Responsable del Contrato.

#### **4.4 Garantía técnica**

El período de garantía del servicio realizado comprenderá, como mínimo, dos años posteriores a la aceptación de los trabajos, no siendo imputable coste alguno sobre el objeto de la reparación durante dicho periodo.

Las nuevas piezas instaladas a causa de una reparación gozarán de un periodo de garantía de al menos dos años desde la fecha de instalación.

FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		07/07/2023 14:00:23	PÁGINA: 9 / 15
VERIFICACIÓN	NJyGwg8cP76hr7O53LflrCLm9LuL6z	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



## 5 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

### 5.1 Definición de las Métricas de Atención y Resolución de Averías

En este apartado se definen los parámetros de garantía del servicio relativos a la atención y resolución de averías.

**Incidencia Abierta:** avería notificada al contratista a través de los procedimientos establecidos para ello.

**Incidencia Resuelta:** avería que ha sido solucionada por el contratista, pero cuya solución aún no ha sido aceptada por el Responsable de Informática de la Consejería u Organismo afectado.

**Incidencia Validada:** avería que ha sido solucionada por el contratista cuya solución ha sido aceptada por el Responsable de Informática de la Consejería u Organismo afectado.

**Incidencia Re-Abierta:** avería nuevamente abierta que procede de una incidencia resuelta cuya solución ha recibido una no conformidad por parte del Responsable de Informática de la Consejería u Organismo afectado. El tiempo total de resolución se calculará desde la fecha de apertura de la incidencia hasta la fecha de resolución definitiva (incluyendo todas las posibles “reaperturas”).

**Incidencias en Trámite:** es el número de incidencias abiertas menos el número de incidencias validadas para un período de tiempo.

**Horario de atención de incidencias:** Días de la semana, así como horario para cada día, en los que el contratista atiende las solicitudes de incidencias por personal capacitado para tal finalidad.

**Horario de asistencia y soporte “on-line” a reparaciones:** Días de la semana, así como horario para cada día, en los que el contratista está obligado a la asistencia y soporte telefónico o mediante otro medio no presencial por personal técnico cualificado.

**Horario de asistencia “in-situ” a reparaciones:** Días de la semana, así como horario para cada día, en los que el contratista está obligado a la asistencia presencial por personal técnico cualificado en las instalaciones donde se encuentre el equipo a reparar.

**Fecha-Hora de notificación de avería:** Fecha y hora en que se comunica una avería al contratista mediante los procedimientos normalizados establecidos. Si se realiza fuera del horario de atención de incidencias, se contabilizará en el inicio del horario de atención siguiente.

**Tiempo de respuesta:** Tiempo transcurrido desde la notificación de una incidencia hasta que personal técnico del contratista se ponga en contacto con la persona que ha abierto la incidencia a fin de determinar la naturaleza de la avería, su posible solución telefónica o concertar la visita del personal técnico “in-situ”.

Tiempo de respuesta = (Fecha-Hora de contacto del personal técnico con persona afectada) – (Fecha- Hora de notificación avería)

**Tiempo de resolución:** Tiempo transcurrido desde que el personal técnico del contratista se pone en contacto con la persona que abre la incidencia el usuario hasta que la avería queda resuelta. Se trata de la reparación total del equipo averiado, o en su caso, la sustitución permanente del mismo por otro equipo de características iguales o superiores, en aquellos casos que la reparación sea imposible de realizar o esté debidamente justificada.

Tiempo de resolución = (Fecha-Hora de resolución del equipo averiado o sustitución permanente por otro equipo) – (Fecha-Hora de contacto del personal técnico con persona afectada)- (Tiempo de parada de la incidencia)

FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		07/07/2023 14:00:23	PÁGINA: 10 / 15
VERIFICACIÓN	NJyGwg8cP76hr7O53LflrCLm9LuL6z	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



**Tiempo de parada de la incidencia:** Tiempo durante el cual el contratista no puede atender una incidencia por motivos imputables a la Junta de Andalucía, bien por la inaccesibilidad de las instalaciones del cliente, aún con la debida acreditación, por la falta de personal de la Junta de Andalucía que sea requerido por el personal técnico del contratista para realizar su labor de reparación, o por otras causas que el Responsable del Contrato tendrá que validar previamente y que no sean imputables al contratista.

## 5.2 Horario de atención y asistencia

El contratista deberá cumplir los siguientes horarios de atención y asistencia a incidencias:

Horario de atención de incidencias	Lunes a domingo de 24x7
Horario de asistencia "in-situ" a reparaciones	Lunes a domingo de 24x7

La actividad de mantenimiento in-situ estará sometida al horario propio de las dependencias administrativas de la Junta de Andalucía en las que los equipos estén instalados. Será el Responsable del proyecto en las diferentes Consejerías y Organismos quién determinará la necesidad o posibilidad de trabajar fuera de ese horario.

## 5.3 Tiempos máximos para la prestación del servicio

Se establecen como máximos los tiempos siguientes para la prestación del servicio:

Tiempo de respuesta	30 minutos
Tiempo de resolución	24 horas

Las unidades temporales a emplear serán las horas laborables que proponga el licitador en su oferta que como mínimo serán las definidas en este Pliego de Prescripciones Técnicas.

El incumplimiento de los niveles de servicio dará lugar a las penalizaciones correspondientes y descritas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, salvo que exista una justificación adecuada, validada por el Responsable del proyecto del Organismo afectado y aceptada por el Responsable del contrato.

## 6 INFORMES

En general, quedarán incluido en el presente contrato cuantos informes sean solicitados por el Responsable del Contrato, en base a la información almacenada en el sistema de gestión de incidencias y particularmente los que se detallan a continuación:

El contratista deberá entregar al Responsable del Contrato un informe de ejecución en soporte digital (formato ODF o PDF):

- Informe: con el formato que se acuerde con el Responsable del Contrato se informará de forma general de las incidencias atendidas, actuaciones proactivas realizadas, acuerdos de niveles de servicio... y cualquier otra información que se considere relevante para la correcta gestión del soporte. Se presentará en formato .pdf y acompañando obligatoriamente a la factura que se presente para el periodo de facturación.
- Informe detallado de incidencias cerradas en el periodo: resumen detallado de las incidencias cerradas en el periodo, especificando origen, fechas, equipo, motivo de la incidencia, avería, modo de resolución... Se presentará en formato hoja de cálculo OpenDocument (.ods), con un conjunto de valores posibles para determinados campos y en un

FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		07/07/2023 14:00:23	PÁGINA: 11 / 15
VERIFICACIÓN	NJyGwg8cP76hr7O53LflrCLm9LuL6z	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



formato ya definido que será facilitado al inicio del contrato. Deberá enviarse dentro de los 10 días siguientes a la finalización del periodo de facturación transcurrido.

- Informe de las actuaciones realizadas en las revisiones proactivas, a entregar en el plazo máximo de los primeros 10 días naturales del mes siguiente del periodo del que se informa.
- Acuerdos de niveles de servicio: Se especificará el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicios definidos.
- Para facilitar el seguimiento de la evolución y calidad de los servicios prestados. Se aportará, estadísticas con los datos que se detallan a continuación:
  - Listado de asistencias técnicas, estas podrán clasificarse por distintos puntos, por site, máquina, tipo de cobertura, prioridades, etc.
  - Listado de asistencias técnicas con incidencias (exceso en tiempos de respuesta), indicando la causa de dicha incidencia desglosado por los mismos conceptos del punto anterior)
  - Cuadro de distribución de asistencias realizadas, asistencias pendientes y tiempos medios y máximos de asistencias.
  - Control estadístico de cumplimiento de SLA´s
  - Volumetrías de incidencias y avisos
  - Análisis de elementos más problemáticos
  - Toda la documentación enumerada anteriormente deberá entregarse en soporte digital (formato ODF o PDF)
- Informes puntuales.
  - Informe sobre incidencias concretas a petición del Responsable del Contrato. Deberá presentarse dentro de los 10 días naturales posteriores a la fecha de la petición.

La entrega de estos informes será condición necesaria para que se proceda a las certificaciones definidas en el contrato.

## 7 GESTIÓN DEL SERVICIO

El contratista aportará un equipo de trabajo integrado por un Encargado o Encargada del Contrato y cuanto personal técnico con la cualificación y nivel de dedicación estime sea necesario para la realización de los trabajos derivados del presente contrato.

Al inicio del contrato el adjudicatario deberá entregar al Responsable del Contrato toda la documentación necesaria en relación a las personas que van a prestar el servicio de mantenimiento en las instalaciones de la Junta de Andalucía. Dicha documentación será la que disponga la normativa correspondiente en materia de prevención de riesgos y salud laboral

### 7.1 Responsable del Contrato

Esta figura será desempeñada por aquella persona de la Junta de Andalucía que sea designada para ello. Sin perjuicio de lo definido en el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público y en el PCAP aprobado que rige este contrato, sus funciones son:

FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		07/07/2023 14:00:23	PÁGINA: 12 / 15
VERIFICACIÓN	NJyGwg8cP76hr7O53LflrCLm9LuL6z	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



- Velar por el cumplimiento de los objetivos y del nivel de calidad del Servicio.
- Coordinar la efectiva prestación de los servicios.
- Sugerir o exigir la sustitución de un equipo si el tiempo de resolución de la incidencia es sensiblemente superior al ofrecido por el contratista como tiempo máximo de reparación.
- Recibir periódicamente información estadística y de las notificaciones de incidencias y reparaciones realizadas.
- Certificar la conformidad de los servicios realizados.
- Conformar las facturas presentadas por el contratista.
- Gestionar la baja o alta de equipos dentro de la vigencia del contrato, así como su reflejo en las certificaciones correspondientes.
- Instruir y formar a sus colaboradores.
- Sugerir o exigir la sustitución de alguna o algunas de las personas miembros del equipo de prestación de servicios si a su juicio su participación dificulta o pone en peligro la calidad o efectiva prestación de los servicios.

### **7.2 Responsable de Informática de la Consejería**

Será la persona que ostente la Jefatura del Servicio de Informática de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad o persona en la que ésta delegue. Sus funciones son:

- Mantener actualizado el inventario objeto del contrato en el ámbito de la Consejería.
- Velar por el cumplimiento de los objetivos del contrato en la Consejería.
- Coordinar la efectiva prestación de los servicios en el ámbito de la Consejería.
- Aprobar los resultados y documentos derivados de la realización de los trabajos.
- Informar al Responsable del Contrato de la idoneidad técnica y de la opinión de la Consejería, sobre el cumplimiento del servicio en su ámbito, así como proponer mejoras para la calidad del servicio.
- Informar al Responsable del Contrato sobre la necesidad de sustitución de alguna o algunas de las personas miembros del equipo de prestación de servicios si a su juicio su participación dificulta o pone en peligro la calidad o efectiva prestación de los servicios.
- Validar los partes de trabajo presentados por el contratista que afecten a la Consejería.
- Realizar cuantas tareas se le encomiendan en este pliego y las que se deriven de los procedimientos de trabajo que se establezcan para el desarrollo del servicio.

### **7.3 Encargado o Encargada del contratista**

Esta figura será desempeñada por la persona designada por el contratista y deberá ser notificada, así como su posible sustituto, al Responsable del Contrato.

Son sus funciones:

FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		07/07/2023 14:00:23	PÁGINA: 13 / 15
VERIFICACIÓN	NJyGwg8cP76hr7O53LflrCLm9LuL6z	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



- Ostentar la representación del contratista en sus relaciones con la Junta de Andalucía en lo referente a la ejecución de los trabajos.
- Dirigir, representar y coordinar al equipo de trabajo que preste los servicios.
- Asegurar el nivel de calidad de la prestación de los servicios y de la documentación producida.
- Presentar a tiempo la documentación necesaria para que el Responsable del Contrato pueda certificar la conformidad de los servicios realizados.
- Asegurar la correcta entrega de los informes previstos en este pliego y de todos aquellos solicitados expresamente por el Responsable del Contrato.
- Facilitar mediante oferta el coste de la inclusión en el contrato de un nuevo equipo a petición del Responsable del Contrato.
- Adecuar el importe de las certificaciones teniendo en cuenta las altas/bajas producidas en el inventario de equipos afectados por este contrato.

#### **7.4 Equipo de trabajo**

Estará formado por el personal técnico que el contratista aporte para la prestación del servicio.

Este equipo será dirigido por el Encargado o Encargada del contratista, quien determinará sus competencias y funciones, con vistas a conseguir tanto los objetivos fijados en este pliego como los recogidos en la oferta presentada por el contratista.

El Responsable del Contrato podrá sugerir o exigir la sustitución de alguna o algunas de las personas miembros del equipo de trabajo si a su juicio su participación dificulta o pone en peligro la calidad o efectiva prestación de los servicios.

En Sevilla, en la fecha de la firma electrónica

El Jefe de Servicio de Sistemas de Información

FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		07/07/2023 14:00:23	PÁGINA: 14 / 15
VERIFICACIÓN	NJyGwg8cP76hr7O53LflrCLm9LuL6z	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



ANEXO I. INVENTARIO DE EQUIPOS OBJETO DEL CONTRATO

Cantidad	Marca	Modelo	N° Serie	Fecha Inicio	Fecha Fin	Meses	Precio Venta IVA no incluido
1	Fortinet	Firewall 900D	FG900D3917800545	03/11/2023	02/11/2024	12	4.813,70 €
1	Fortinet	Firewall 900D	FG900D3917800551	03/11/2023	02/11/2024	12	4.813,70 €
1	Fortinet	Firewall 900D	FG900D3917800635	03/11/2023	02/11/2024	12	4.813,70 €
1	Fortinet	Firewall 900D	FG900D3917800640	03/11/2023	02/11/2024	12	4.813,70 €
1	Dell	PowerVault TL4000	X4U78Y4436 (3Z4VJK2)	04/11/2023	03/11/2024	12	8.167,03 €
1	Dell	Connectrix DS-6610B	BRCEZL1943N013	04/11/2023	03/11/2024	12	1.904,00 €
1	Dell	Connectrix DS-6610B	BRCEZL1943N014	04/11/2023	03/11/2024	12	1.904,00 €
TOTAL ANUAL IVA NO INCLUIDO							31229,83