

**Ayuntamiento de Almendralejo (Badajoz)**

**Sección de Informática**

**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS**

El Técnico Municipal que suscribe, en relación a la necesidad de contratar un servicio de mantenimiento para el Centro de Proceso de Datos (en adelante CPD) de este Ayuntamiento, manifiesta lo siguiente:

**Primero.-** Objeto

Hoy en día las Administraciones Públicas (en adelante AAPP), en cumplimiento a la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, deben proporcionar entrada a la misma, 24 horas al día durante todo el año, obligando a las AAPP a establecer sistemas que garanticen esta disponibilidad en el tiempo.

El CPD es el centro neurálgico de cualquier entidad, el que proporciona el servicio y donde se ubican los recursos necesarios para el procesamiento, gestión y salvaguarda de información de este Ayuntamiento y como tal es el punto más importante y crítico, tecnológicamente hablando, que es necesario proteger, mantener y actualizar.

El presente concurso tiene por objeto establecer las condiciones técnicas y económicas para la contratación del servicio de mantenimiento de todos los sistemas existentes en el CPD.

El servicio de mantenimiento deberá disponer, de forma general, de las máximas funcionalidades permitidas por la tecnología actual, disponibilidad 24x7 y, en la medida de lo posible, deberá constituir una garantía de funcionamiento y continuidad del servicio proporcionada por el CPD.

**Segundo.-** Alcance

El alcance de los trabajos especificados en este pliego comprende el mantenimiento a todos los niveles especificados en este documento de los equipos instalados en el CPD cuyo detalle se refleja en el apartado tercero, más adelante.

La duración del contrato será de **24 meses**.

**Tercero.-** La infraestructura TIC del Ayuntamiento de Almendralejo objeto de mantenimiento en la presente contratación se encuentra localizada en la sala destinada a CPD ubicada en el Palacio de Monsalud, calle Mérida, 2 de Almendralejo, que está constituida por los siguientes subsistemas:

**Subsistema de comunicaciones:**

Tipo	Descripción	Número de serie	Año adquisición
Switch	Netgear FSM726	1BV4845S000C6	2008
Switch	Netgear FSM726	1BV4845S00117	2008
Switch	Netgear FSM726	1BV4845S000C7	2008
Switch	Netgear GSM7224	1MT27C5700165	2008
Switch	Netgear Wirelles Controller WFS709TP	S/N	2008
Convertidor de medios	2 x Ovislink Model OV-1000-TSC	110215913	2011
Gateway GSM	4 x MV-372 Portech Gateway	S/N	2008
Cortafuegos-balanceador de carga	Netgear Prosafe SRX5308	S/N	2010
Switch	2 x 3Com 4400 SE	S/N	2008
Switch	Netgear FS728TS	19A3775500234	2008
Cortafuegos	2 x Paloalto PA-500		2011
Seguridad	Kreta 2	S/N	2009

**Subsistema de suministro eléctrico:**

Tipo	Descripción	Número de Serie	Año adquisición
Commutador	APC Automatic Transfer Switch	5A0828T16887	2009

Commutador	APC Automatic Transfer Switch	5A0828T16840	2009
------------	-------------------------------	--------------	------

**Subsistema de proceso:**

- Servidor Dell PowerEdge R310.
  - Placa Base - Chasis PowerEdge con hasta 2 cables HD y diagnóstico Quad-Pack Led
  - Memoria - 1 Gb, DDR3, 1333Mhz
  - Dispositivos ópticos - Unidad de 16X DVD-Rom con cable SATA
  - Procesador - Intel Pentium G6950,2C, 2,80 Ghz, 4M Cache, Memoria a 1066 Mhz
  - Conectividad RAID - C3-Raid 1 con PERC S100.
  - Unidad de discos duros - 2 x 250 GB, SATA, 3,5", 7200 RPM
  - Tarjetas de Red: Broadcom NetXtreme II 5709 Dual Port 1GbE NIC With TOE, PCIe-4
  
- Servidor PBX supermicro
  - 2 discos duros de 150 GB en raid 1
  - Memoria RAM 2 GB
  - Fuente de alimentación redundante
  - Procesador Intel xeon 2ghz.
  - 2 Tarjetas para 4 RDSI Básicas Digium B410P
  
- Servidor Virtualización supermicro
  - Intel Xeon X3220 2.4GHz 1066MHz
  - 8MB QuadCore, 2Gb, 2x160Gb SATA
  - 8 puertos Gbit
  
- Servidor Monitorización supermicro
  - Intel Xeon X3220 2.4GHz 1066MHz
  - 8MB QuadCore, 2Gb, 2x160Gb SATA
  - 8 puertos Gbit

- Sistemas de proceso compuestos por 10 servidores en chasis de **Blade de DELL**. Los sistemas de proceso incluyen los servidores y elementos que acompañan a la gestión de los mismos desde la instalación, configuración y administración del entorno hardware y software. Los servidores instalados se encuentran en un chasis de Blade de Dell modelo M1000e que además incluye los elementos redundantes de conectividad (switches de fibra (2) y red (4), de gestión (CMC), ventilación y alimentación redundada. El chasis de Blade instalado (con nº de serie ó etiqueta de servicio 1VMM54J) .
  - Los servidores instalados y configurados son 10 Blades modelo Dell M600 de los cuales 7 de ellos disponen de 32GB de RAM y los otros 3 de 8GB de RAM. Todos ellos disponen de 2 discos internos de 73GB en Raid 1, cuatro interfaces de red a Gb, doble canal de fibra con tarjetas Qlogic a 4 Gb/s y doble procesador Quad Core de Intel Xeon E5405 a 2 Ghz.
    - Número de Slot      Número de Serie
    - Slot01            52TG54J
    - Slot02            92TG54J
    - Slot03            D2TG54J
    - Slot04            H2TG54J
    - Slot05            13TG54J
    - Slot06            H8CM54J
    - Slot07            J8CM54J
    - Slot08            19CM54J
    - Slot09            F2TG54J
    - Slot10            B2TG54J

**Subsistema de almacenamiento:**

El sistema de almacenamiento de la información es un sistema de EMC modelo CLARiiON CX4-120 (S/N: CKM00090200370) con:

- Bandeja inferior con dos baterías y dos procesadores de almacenamiento ó SP's (A y B) con:
- 4 puertos de fibra FC a 4Gb/s y 4 puertos iSCSI a 1Gb/s en módulos UltraFlex.
- 6GB de memoria caché.
- 3 Bandejas (DAE, Disk Array Enclosure) de discos de las cuales:
- DAE00 con 5 discos FC de 300GB y 10 discos FC de 450 GB, todos ellos a 15k rpm.
- DAE01 con 2 discos FC de 450GB y 10 discos FC de 300GB, a 15k rpm.
- DAE02 con 15 discos SATA de 1TB cada uno, a 7,5k rpm.

#### **Subsistema de Alimentación ininterrumpida:**

Tipo	Descripción	Año cambio baterías
SAI	Chloride 20 Kba	2012
SAI	Salicru MI-2 UPS 7Kba	2008

#### **Subsistema de Backups:**

Tipo	Descripción	Número de Serie	Año adquisición
Librería de Cintas	Dell Power Vault TL2000	412D3H1	2009

#### **Subsistema de climatización:**

Tipo	Descripción	Año adquisición
Climatizador	Ciatronic	2009
Split consola y	Mitshubishi electric Mr.Slim	2006
Split consola y	Domair	2010

#### **Cuarto.- Requisitos Generales**

El adjudicatario deberá garantizar la calidad de las acciones emprendidas al amparo del presente contrato:

- Presentando ante el Ayuntamiento de Almendralejo la documentación asociada a las acciones implantadas.
- Exponiendo el resultado de los indicadores de procesos.
- Valorando la eficacia de las acciones implantadas.
- Realizando encuestas de satisfacción a los diferentes usuarios afectados por el cambio.

En el caso de no alcanzar los niveles deseados, el adjudicatario no facturará el trabajo realizado por considerarse defectuoso procediendo a su repetición sin coste adicional para el Ayuntamiento de Almendralejo.

Adicionalmente el adjudicatario proporcionará un canal de comunicación en asistencia ON-LINE a través de teléfono, correo electrónico o aplicaciones remotas e implantará mecanismos de monitorización, sistemas de alerta, etc.

Se valorará positivamente el uso de líneas telefónicas gratuitas para el acceso a la asistencia técnica.

El adjudicatario deberá asumir el mantenimiento de las instalaciones y sistemas en el cual deberá estar incluida la mano de obra, piezas, instalación, configuración, desplazamiento y otros conceptos necesarios, dentro de las diferentes modalidades de mantenimiento posibles:

- Mantenimiento de conservación: es el destinado a compensar el deterioro sufrido por el uso, los agentes meteorológicos u otras causas. En el mantenimiento de conservación pueden diferenciarse:
  - Mantenimiento correctivo: que corrige los defectos o averías observados.
    - Mantenimiento correctivo inmediato: es el que se realiza inmediatamente de percibir la avería y defecto, con los medios disponibles, destinados a ese fin.

- Mantenimiento correctivo diferido: al producirse la avería o defecto, se produce un paro de la instalación o equipamiento de que se trate, para posteriormente afrontar la reparación, solicitándose los medios para ese fin.
- Mantenimiento preventivo: como el destinado a garantizar la fiabilidad de equipos en funcionamiento antes de que pueda producirse un accidente o avería por deterioro. En el mantenimiento preventivo podemos ver:
  - Mantenimiento programado: como el que se realiza por programa de revisiones, por tiempo de funcionamiento, etc.
  - Mantenimiento predictivo: que realiza las intervenciones prediciendo el momento que el equipo quedara fuera de servicio mediante un seguimiento de su funcionamiento determinando su evolución, y por tanto el momento en el que las reparaciones deben efectuarse.
  - Mantenimiento de oportunidad: que es el que aprovecha las paradas o periodos de no uso de los equipos para realizar las operaciones de mantenimiento, realizando las revisiones o reparaciones necesarias para garantizar el buen funcionamiento de los equipos en el nuevo periodo de utilización.
- Mantenimiento de actualización: cuyo propósito es compensar la obsolescencia tecnológica, o las nuevas exigencias, que en el momento de construcción no existían o no fueron tenidas en cuenta pero que en la actualidad si tienen que serlo. Actualizaciones de firmware de los equipos.

El adjudicatario deberá incluir un mínimo de cuatro revisiones anuales de los equipos y los ajustes y actualizaciones solicitados desde el Ayuntamiento de Almendralejo, este periodo comenzará a contar a partir de la formalización del contrato.

El licitador suministrará e instalará las actualizaciones de software sin coste adicional y en un plazo máximo de tres meses a partir de la liberación por el fabricante, previa notificación y coordinación con la Sección de Informática y Nuevas Tecnologías.

En las revisiones el adjudicatario sustituirá todas las piezas, componentes, etc. que resulten oportunos, por calificarse como deteriorados.

El adjudicatario elaborará un informe detallando las acciones realizadas en cada una de las revisiones a la Sección de Informática y Nuevas Tecnologías de este Ayuntamiento.

El adjudicatario deberá comprometerse a mantener la disponibilidad de los servicios existentes en el CPD en los siguientes términos:

- Duración máxima de una parada no planificada < 4 Horas.
- Máximo número de paradas no planificadas al año: 12
- Duración máxima de una parada planificada < 8 Horas
- Máximo número de paradas por intervención planificada al año: 12

El compromiso de disponibilidad será medido trimestralmente y estará sujeto a posibles penalizaciones por incumplimiento del mismo.

El adjudicatario indicará el periodo de mantenimiento adicional y gratuito ofrecido, del CPD, en el que se incluirán todas las condiciones establecidas en este contrato.

**Quinto.-** Requisitos específicos

El adjudicatario deberá llevar a cabo, además, las siguientes acciones concretas para los subsistemas definidos:

-Subsistema de Comunicaciones

El licitador deberá incluir en su propuesta la renovación de la licencias de software de los dos cortafuegos Paloalto PA-500 y mantenimiento del servicio actualmente contratado además del especificado en este pliego que consistirá al menos de los siguientes productos:

- 2 x PAN-PA-500-TP-HA2-R Threat prevention subscription for device in an HA pair renewal, PA-500

- 2 x PAN-PA-500-URL2-HA2-R URL filtering subscription for device in an HA pair renewal,PA-500

- 2 x PAN-SVC-BKLN-500-R Partner enabled premium support renewal, PA-500

El Adjudicatario deberá presentar al comienzo de cada ejercicio anual la acreditación de tener formalizada las licencias de estos productos.

**-Subsistema de Alimentación ininterrumpida**

El licitador deberá cambiar todas las baterías de los dispositivos, como mínimo, una vez durante la vigencia del presente contrato o proponer la sustitución de los equipos incluidos en este apartado por otros de similares características que pasarán a ser propiedad del Ayuntamiento de Almendralejo.

**-Subsistema de Backups**

El licitador deberá sustituir las cintas de backup que se vayan deteriorando y las de limpieza que se vayan consumiendo.

**-Subsistema de climatización**

El licitador procederá, como mínimo, una vez durante la vigencia del presente contrato a la carga de gases y prueba de correcto funcionamiento.

**Sexto.- Control de Incidencias**

El licitador incluirá un procedimiento de información para el control de la calidad del servicio de mantenimiento, que proporcione la información periódica sobre las incidencias ocurridas y que este basado en una solución software que pueda ser consultada a través de internet. Los informes generados por la herramienta o plataforma proporcionada por el licitador serán utilizados como sistema de control del cumplimiento de los niveles de servicio sujetos a posibles penalizaciones indicadas en este Pliego.

La solicitud de intervención que se origine en el Ayuntamiento de Almendralejo se cursará aportando al servicio técnico de mantenimiento los datos que éste estime oportunos, para lo cual el licitador incluirá en la oferta un modelo de petición de asistencia técnica en el que figuren los datos que permitan conocer el origen del aviso, las características del equipo o sistema (tipología, marca, modelo y número de serie), su ubicación, el problema existente, la fecha y hora de solicitud de la asistencia. El servicio técnico complementará la solicitud con datos sobre el diagnóstico, la solución aportada, la fecha y hora de resolución, y la información de control que precise.

El licitador informará de las incidencias habidas y tiempos de solución al

menos una vez cada trimestre, sin perjuicio de que el Ayuntamiento de Almendralejo pueda requerir información en cualquier otro momento.

La herramienta deberá permitir en cualquier momento la exportación de los datos de las incidencias en formato pdf, csv, xls, texto separado por tabulaciones, etc.

Si como prestación complementaria se ofrecen aplicaciones informáticas, metodologías o herramientas, la empresa deberá garantizar el mantenimiento correctivo de las mismas hasta finales del período de duración del contrato; así como las licencias de uso de carácter ilimitado en el tiempo, y sin contraprestación económica alguna para el Ayuntamiento de Almendralejo.

**Séptimo.-** Existencias de repuestos.

El licitador garantizará, bajo su responsabilidad, la previsión y disponibilidad de cualquier clase de repuesto necesario para el mantenimiento de los equipos amparados por el contrato. No obstante, si resultase imposible, difícil o excesivamente costoso su obtención, deberá plantear soluciones alternativas, como la sustitución temporal o

permanente de los equipos averiados por otros de iguales o superiores prestaciones. En el caso de sustitución temporal, el adjudicatario devolverá el equipo original una vez reparado. En el supuesto de sustitución permanente, el nuevo equipo quedará en propiedad de

Ayuntamiento de Almendralejo. La sustitución supondrá la instalación en el nuevo equipo de

todo el software de base, de aplicación y datos existentes en el equipo sustituido. Así mismo, todas las operaciones de traslado e instalación de los equipos afectados y licencias correrán por cuenta del licitador.

**Octavo.-** Equipo de trabajo

La empresa adjudicataria deberá disponer de los recursos humanos adecuados y suficientes para prestar apoyo y soporte técnico con el fin de garantizar la correcta y óptima realización del servicio.

La comunicación entre el adjudicatario y este Ayuntamiento será efectuada a través de una "Ventanilla Única" de contacto accesible. Existirá un equipo de personal cualificado dedicado a este Ayuntamiento compuesto por personal técnico y personal comercial.

Se valorará un servicio de atención al cliente disponible las 24 horas al día por 7 días a la semana.

Aun cuando exista una ventanilla única atendiendo a las diferentes cuestiones planteadas, existirá un único coordinador responsable de todas las actividades de operación, supervisión, control, gestión, seguimiento, información, administración, facturación y comerciales.

Además, se deberán incluir por parte de los licitadores referencias y experiencias recientes en proyectos, ejecutados y en operación en el momento actual, de similares características al del objeto del contrato reflejado en el pliego.

El licitador deberá incluir en la propuesta el equipo de soporte con el curriculum, experiencia y detallando las certificaciones oficiales que posea y estén vinculadas con este contrato.

#### **Noveno.**- Seguridad y confidencialidad de la información

En el marco de la prestación de los servicios recogidos en el presente pliego, el personal del adjudicatario tendrá acceso a información tratada en los sistemas del Ayuntamiento de Almendralejo.

El acceso a esta información deberá limitarse exclusivamente a la necesidad de prestar alguno de los servicios explícitamente recogidos en el pliego y el adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

Todas las personas contratadas por el adjudicatario para prestar los servicios recogidos en el presente pliego deberán suscribir un compromiso de confidencialidad que recoja estas obligaciones.

El Ayuntamiento de Almendralejo recibirá una copia del modelo de compromiso de confidencialidad suscrito y podrá solicitar la modificación de su redacción.

El adjudicatario queda obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley orgánica 15/1999 de protección de datos de carácter personal y, atendiendo a las exigencias del artículo 12 de la citada norma se compromete a:

- No utilizar los datos para finalidades diferentes a las expresamente mencionadas en el presente pliego, ni a subcontratar ninguno de los tratamientos a un tercero.
- No ceder a terceros los datos a los que tenga acceso el adjudicatario durante la prestación del servicio, ni siquiera para su conservación.
- Devolver a la finalización del contrato cuantos soportes pudiera tener en su poder como consecuencia del presente pliego, ya sea en soporte papel manual o automatizado.
- Adoptar las medidas de seguridad que sean de aplicación, entre las establecidas en los artículos comprendidos entre los artículos 5 y 26, ambos inclusive, del Real Decreto 994/1999.
- Guardar secreto respecto a los datos objeto del tratamiento, incluso con posterioridad a la finalización del mismo.

El licitador describirá en su oferta los métodos y procedimientos establecidos en relación a las medidas de seguridad adoptadas y el nivel de protección aplicada a la información relativa a los abonados de este Ayuntamiento.

**Décimo.-** Formación

El adjudicatario deberá desarrollar las siguientes tareas de formación:

- Elaboración, mantenimiento y entrega del Inventario actualizado de los equipos del CPD.
- Impartición de dos tipos de sesiones formativas:
  - o Certificación Oracle OCP-DBA

El licitador deberá proporcionar la formación necesaria para obtener el nivel de certificación oficial de Oracle OCP - DBA incluyendo en su propuesta los cursos y exámenes que sean necesarios para obtenerla.

- o Formación administración, gestión y mantenimiento de la unidad de almacenamiento EMC-CX4

Las empresas licitantes deberán describir con detalle en su oferta el alcance de dicha formación (temario aproximado, tipos de cursos y calendario).

**Undécimo.-** Penalizaciones

Durante la ejecución de los trabajos se comprobará la adecuación de los servicios prestados.

En reuniones de carácter trimestral se evaluarán todas aquellas incidencias habidas en el servicio, en el período anterior, que hubieran originado incumplimiento de los tiempos de reparación.

En caso de incumplimiento por parte del adjudicatario de alguno de los niveles de servicio acordados, se reducirá del canon trimestral, un porcentaje del 10%.

El abono del importe que resulte de la aplicación de dicha penalización será realizado por el adjudicatario, mediante reducción en la siguiente cuota de mantenimiento trimestral.

Para la aplicación de la penalización, las partes deberán reflejar este hecho en el acta correspondiente de la última reunión de seguimiento a la finalización del año en curso.

Dos incumplimientos consecutivos o tres alternos de las prestaciones definidas en el presente pliego, en el periodo trimestral correspondiente evaluado, podrán motivar la resolución del contrato.

**Duodécimo.-** Propuesta Técnica.

Con independencia de que el licitador pueda adjuntar a su oferta cuanta información complementaria considere de interés.

La oferta técnica deberá incluir una descripción detallada de todos los aspectos técnicos requeridos en el presente pliego de prescripciones, además de otros aspectos que se consideren necesarios.

Deberá indicar aspectos tales como:

- Compromiso de aceptación de los requisitos del pliego
- Plan de gestión y mantenimiento
- Plan de formación.
- Equipo de Trabajo.

**Decimotercero.-** Se establece un presupuesto máximo a efectos de licitación para el servicio de mantenimiento del CPD de 47.000 € (Iva no Incluido) para todo el periodo de vigencia del contrato y que será facturado mensualmente.

Almendralejo, 7 de Febrero 2013

Jefe de la Sección de Informática

Fdo: Juan José Sánchez Testal