

Entidad: Mancomunidad de Servicios Uribe Kosta.

Departamento: Secretaría.

Tipo de expediente: Contratación administrativa.

Tipo de contrato: Servicios.

Objeto del servicio: Asesoramiento informático externo (outsourcing parcial) a la Mancomunidad de Servicios Uribe Kosta.

Tipo de procedimiento: Negociado sin publicidad con varios criterios de negociación.

Tipo de tramitación: Ordinaria.

Nº y año de expediente: 2015/10.

Tipo de documento: Pliego de Condiciones Técnicas.

**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁ TANTO LA
CONTRATACIÓN COMO LA POSTERIOR PRESTACIÓN DEL SERVICIO
RELACIONADO CON EL ASESORAMIENTO INFORMÁTICO EXTERNO
(OUTSOURCING PARCIAL) A LA MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS URIBE
KOSTA**

1. OBJETO DEL CONTRATO:

El contrato que basado en el presente pliego se realice, tendrá por objeto la prestación del servicio de asesoramiento informático externo (outsourcing parcial) de la Mancomunidad de Servicios Uribe Kosta.

2. CONTENIDO Y EXTENSIÓN DEL SERVICIO:

2.1.- PUESTO DE TRABAJO Y HARDWARE EN GENERAL:

- Asesoramiento en la compra del material informático que resulte necesario.
- Planificación de las necesidades presentes y de los próximos ejercicios.
- Instalación física de aparatos, conexión y puesta en marcha.
- Coordinación de los gremios que resulten implicados en la puesta en marcha de los puestos (electricistas, instaladores, compañías telefónicas,...).
- Instalación de software, sistemas operativos y aplicativos generales.

- Seguimiento del usuario hasta la total incorporación al trabajo cotidiano.

2.2.- SERVIDORES:

- Montaje, configuración y mantenimiento de servidores seguros.
- Adaptación del resto de puestos para su integración en el sistema.

2.3.- REDES:

- Planificación de redes.
- Comprobación de cableado.
- Instalación de hubs, switches.
- Puesta en marcha de las redes.
- Configuración de los sistemas operativos del hardware implicado (ordenadores, fotocopiadores, hubs, switches, routers, etc.).

2.4.- SISTEMAS OPERATIVOS Y APLICATIVOS DE USO GENERAL:

- Instalación de los sistemas operativos y aplicativos, adecuación a los sistemas, mantenimiento y actualizaciones.
- Resolución de dudas de uso que se planteen.
- Asesoramiento para adaptarlos al trabajo cotidiano.

2.5.- APLICATIVOS ESPECÍFICOS:

- Enlace con los técnicos de mantenimiento de las empresas que los gestionen.

2.6.- PROTECCIÓN DE DATOS:

- Planificación de las copias de seguridad de los datos y de los procesos para su restauración.
- Recuperación de datos dañados.
- Asesoramiento en seguridad informática.

2.7.- TRATAMIENTO DE DATOS:

- Preparación, selección e interrelación de bases de datos para mailings, estudios, etc.

2.8.- INVENTARIO INFORMÁTICO:

- Realización y actualización del mismo con valoración del estado del hardware y enlace con el inventario patrimonial.

2.9.- SERVICIO DE ATENCIÓN DE ALARMAS:

- Recepción de las llamadas de la CRA en caso de alarma de intrusión y acciones necesarias para el cierre de la incidencia.

2.10.- OTROS:

Y en general el mantenimiento de cualquier elemento informático y de comunicaciones, tanto de hardware como de software, que esté relacionado con la prestación de servicios por parte de la Mancomunidad.

3.- MODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y HORARIOS:

El servicio se prestará tanto telefónicamente como "in situ" en las oficinas de la Mancomunidad o instalaciones exteriores.

No existirá límite de horas de prestación del servicio puesto que se basará en el tiempo requerido para la resolución de los problemas que se planteen.

Los siguientes horarios de soporte se adaptan a los horarios actuales de prestación de servicios por parte de la Mancomunidad pudiendo variar en el futuro.

3.1.- Horario de atención preferente.

Este horario comprende los días laborables de lunes a viernes y la franja horaria de 7 am a 3 pm. En este horario se requiere la intervención "in situ" necesaria para la resolución de los problemas.

3.2.- Horario de atención no preferente

Este horario comprende los días laborables de lunes a viernes en franja horaria de 3 pm a 8 pm.

Se requiere la atención telefónica evaluándose por ambas partes la necesidad de la intervención "in situ".

3.3.- Horario de emergencia

Para el caso de una situación que provoque el cese de negocio para el Ayuntamiento no se aplicarán horarios sino que se requerirá la prestación del servicio necesaria para la continuidad del negocio.

3.4.- Horarios de atención de alarmas.

No existe ningún límite horario puesto que el servicio se presta mientras el sistema de alarma esté activo.

3.5.- Visitas de seguimiento

Con carácter general, se efectuará un seguimiento de todos los aspectos objeto del servicio mediante la prestación

de 2 visitas semanales en la oficina general (actualmente en Gaztarrine 4 - Sopela)

2 salidas semanales a oficinas e instalaciones exteriores.

4.- EXTENSIÓN DEL SERVICIO

Se detalla el actual inventario de hardware informático la Mancomunidad a título informativo.

4.1.- Oficina general

27 puestos de trabajo

2 racks

sistema de alarma y videovigilancia

servicio wifi

4.2.- Oficinas de atención ciudadana

6 oficinas en los municipios de Barrika, Berango, Gorliz, Lemoiz, Plentzia y Urduliz

4.3.- Puestos Bizimeta

Barrika: 2

Gorliz: 3

Lemoiz: 1

Plentzia: 2

Sopela: 4

Urduliz: 2

4.4.- Comunicaciones

Centralita de telefonía fija

27 teléfonos fijos

25 teléfonos móviles

Fibra óptica

Documento aprobado por la Junta de Gobierno Local de la Mancomunidad de Servicios Uribe Kosta, mediante Acuerdo de fecha 20/05/2015