

PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SOPORTE DE ASISTENCIA TÉCNICA A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LIPASAM

1. Objeto del contrato.

El objeto de este documento es definir las especificaciones técnicas que han de regir para la contratación de un servicio de soporte a sistemas consistente en:

- *Servicio de apoyo a servicios críticos.*
- *Servicio de soporte técnico de sistemas para la implantación, configuración, administración, mantenimiento y actualización de plataformas de software y hardware.*
- *Servicio de asistencia técnica presencial de Lunes a Viernes, 8 horas al día, de forma flexible.*

2. Prescripciones técnicas.

2.1. Servicio de apoyo a servicios críticos.

El servicio de apoyo a servicios críticos consistirá en el apoyo técnico, tanto en remoto como en instalación, necesario para la recuperación de los servicios informáticos de LIPASAM considerados críticos.

Servicios críticos.

En todos los servidores se monitorizarán

- a. Umbrales de criticidad en el grado de utilización de CPU, memoria y discos.*
- b. Conectividad de red.*

2.1.1. Servidores Windows de correo electrónico

- *Sistemas implicados*
 - *1 cluster de Microsoft Exchange Server 2003 en configuración activo/pasivo de dos servidores HP Proliant DL380 G4 Dual Core.*
 - *1 Outlook Web Access instalado sobre Microsoft Exchange Server 2003 en cluster de Exchange.*
- *Servicios a monitorizar*
 - *En el cluster de Exchange:*
 - *operatividad del cluster*
 - *operatividad de los servicios de correo Exchange*
 - *En el sistema Outlook Web Access :*
 - *Operatividad de los servicios de Exchange*
 - *Operatividad de los servicios IIS.*

2.1.2. Servidores Linux de correo electrónico

- *Sistemas implicados*
 - *1 cluster de Zimbra en configuración activo/pasivo*
- *Servicios a monitorizar*
 - *Scripts de sincronización, actualización y backup*
 - *En el cluster de Zimbra:*
 - *operatividad del cluster*
 - *operatividad de los servicios de correo Zimbra*

2.1.3. Servidor Windows de correo móvil (BES)

- *Sistemas implicados*
 - *Servidor Blackberry Enterprise Server,*
- *Servicios a monitorizar*
 - *Operatividad de los servicios de correo BES*

2.1.4. Servidores Windows Controladores de Dominio.

- *Sistemas implicados*
 - *2 Servidores HP Proliant DL 360 G4, Dominio Productivo*
 - *1 Servidor HP ML350 G4, Dominio Productivo*
 - *1 Servidor HP Proliant DL360 G4, Dominio: Portal del Empleado*
- *Servicios a monitorizar*
 - *Servicio Directorio Activo*
 - *Servicios de impresión*

2.1.5. Servidores Windows de Ficheros

- *Sistemas implicados*
 - *1 cluster de Microsoft Windows 2003 Server Enterprise en configuración activo/pasivo de dos servidores HP Proliant DL380 G4 Dual Core, dando servicio de servidor de ficheros, servidor de SQL Server y front-End de SharePoint.*
- *Servicios a monitorizar*
 - *En el cluster :*
 - *operatividad del cluster (ficheros y SQL)*
 - *operatividad de los servicios SQL*
 - *operatividad de los servidores frontales de Sharepoint*

Prestación del servicio

LIPASAM monitoriza actualmente todos los servicios que ofrece, enviando alertas a una dirección de correo ante cualquier caída de servicio. Para ello hace uso del software What's Up.

La compañía adjudicataria podrá hacer uso de esta monitorización para ser informada de las incidencias que afecten a los servicios críticos, y

garantizar su correcta ejecución adoptando las medidas preventivas o correctivas adecuadas.

La aplicación de las medidas correctoras por el adjudicatario podrá ejecutarlas de forma remota, (Ver contratación de Líneas) cuando ello sea posible, o mediante el desplazamiento de un técnico cualificado a las instalaciones de LIPASAM.

Tanto el protocolo de actuación como los umbrales que indiquen el funcionamiento anómalo de los equipos que hospedan los servicios, se definirán con el adjudicatario previamente al inicio del servicio. La compañía adjudicataria elaborará un documento en donde se describan y documenten los procedimientos a ejecutar en los sistemas objeto de monitorización.

Cuando, por renovación tecnológica u otra causa, se sustituyan equipos que alberguen servicios monitorizados, la compañía adjudicataria llevará a cabo las actuaciones oportunas que permitan continuar la monitorización de los servicios en su nueva plataforma sin discontinuidad en el servicio.

La compañía adjudicataria proporcionará informes mensuales, suficientemente detallados a criterio de LIPASAM, de las incidencias producidas, con el fin de obtener una medida de la calidad de la prestación.

Las ofertas incluirán una descripción detallada de los medios técnicos, procedimientos y medios personales destinados a la prestación de este servicio.

Acuerdo de nivel de servicio

Para la prestación de este servicio, el acuerdo de nivel de servicio se definirá a partir de los máximos siguientes:

- Tiempo de respuesta (tiempo desde que se detecta una alerta hasta que se inician las actuaciones para su resolución): 1 hora.

El horario de recepción de incidencias será desde las 7.00h hasta las 22.00h, siendo atendidas de forma ininterrumpida hasta su resolución.

Penalizaciones.

El incumplimiento de los tiempos de respuesta y resolución indicados en este punto dará lugar a las siguientes penalizaciones:

<i>Incumplimiento</i>	<i>Penalización</i>
<i>Superar el tiempo de respuesta en más de 1 hora.</i>	<i>5% del importe mensual del contrato de mantenimiento.</i>

2.2. Servicio de soporte técnico de sistemas (Ver Anexo Sistemas)

Los trabajos a realizar consistirán en:

- Apoyo a la configuración, administración, mantenimiento, actualización y consolidación de los sistemas existentes.
- Apoyo a la configuración, actualización y consolidación de LIPASAM en nuevos servicios (CASSI, HISPALNET).
- Mejora continua. Será obligación del ofertante proponer a LIPASAM las propuestas de mejora continua, tanto del hardware como del software, así como la administración de los mismos, a fin de mantener siempre un óptimo grado de servicio.
- Cuando, por renovación tecnológica u otra causa, se sustituyan los equipos de usuarios, la compañía adjudicataria llevará a cabo las actuaciones oportunas para la creación de los diferentes clones de los nuevos equipos.

2.3. Servicio de asistencia técnica presencial adicional.

El trabajo consistirá en la presencia in situ de un técnico de sistemas responsable de atender los servicios y la atención de incidencias. Dicho servicio se atenderá de lunes a viernes, 8 horas al día, de forma flexible. Será LIPASAM la que en función de sus necesidades determine si este servicio se atiende de manera continuada, de 7.30h a 15.30h, o bien en horario partido en turno de mañana y tarde.

Entorno tecnológico

El entorno tecnológico de la plataforma existente actualmente en LIPASAM está formado por las siguientes herramientas, sin perjuicio de los cambios que por renovación tecnológica se produzcan durante la vigencia del contrato:

- Sistemas operativos Microsoft Windows 2003, Standard y Enterprise
- Sistemas operativos Linux Debian etch 4.0
- Sistemas operativos Microsoft Windows XP Professional y Vista
- Microsoft Exchange Server 2003
- BlackBerry Enterprise Server
- Microsoft Internet Security and Acceleration Server 2004
- Zimbra Collaboration Suite (opensource)
- Microsoft Outlook 2003
- MS Windows Sharepoint Services 3.0
- Microsoft Internet Information Server
- Symantec Backup Exec
- McAfee Antivirus End-Point Protection
- McAfee GroupShield for Microsoft Exchange Server
- McAfee PortalShield for Microsoft SharePoint Server
- McAfee SpamKiller for Microsoft Exchange Server

- McAfee ePolicy Orchestrator
- Vmware Server 2.0
- HP. Command View
- CheckPoint
- ServiceDesk
- WhatsUp Gold 12
- Microsoft Windows Server Update Services (WSUS)
- Centennial DeviceWall
- DameWare NT Utilities Internet Explorer
- Web Trends Firewall Reporting Solutions.
- WebTrends Analysis Series
- Windows Share Point Services 3.0
- SQL Server 2005 Standard Edition

3. Contratación de la línea de datos.

Para el acceso remoto la empresa adjudicataria deberá disponer de una línea de comunicaciones para conectarse a la red HISPALNET. El punto de conexión a esta red se encuentra físicamente ubicado en las cocheras de Tussam, Avenida de Andalucía s/n.

*El ancho de banda de esta línea depende del número máximo de técnicos que vayan a trabajar de forma simultánea. Siendo N este número, el ancho de banda mínimo garantizado a reservar vendrá dado por la siguiente fórmula: $N * 32 \text{ Kbps}$ (ancho de banda que ocupa cada canal de voz) + $N * 64 \text{ Kbps}$ (ancho de banda estimado para el acceso a las aplicaciones CRM).*

Esta línea podrá ser proporcionada en base a cualquiera de las siguientes opciones:

a) Medios propios: Por ejemplo, radio punto a punto entre la sede del adjudicatario y cocheras de Tussam.

b) Alquilada a un operador de telecomunicaciones. A elegir por la propia empresa adjudicataria, tan sólo debe cumplir con los requerimientos recogidos en este pliego.

c) Facilitada por la propia AIE DeSevilla con el consiguiente soporte Técnico para gestión de incidencias y garantía de conexión a Hispalnet. Los precios de las distintas líneas disponibles serán facilitados a las empresas ofertantes que así lo soliciten durante la fase de aclaraciones.

4. Precio de licitación.

El precio máximo de licitación será inferior a 50.000 € (CINCUENTA MIL EUROS) más el I.V.A. que legalmente corresponda para el primer año.

Para la primera y segunda prórroga, se le aplicará el IPC correspondiente.

5. Plazos.

El término de duración del contrato que se suscriba, será de un año, prorrogable año a año, hasta un máximo de 2 prórrogas. Las prórrogas, que serán obligatorias para el Contratista y facultativas para LIPASAM, habrán de instrumentarse por escrito y notificarse de forma fehaciente con una antelación de dos (2) meses a la fecha de terminación del año de vigencia del contrato.

6. Capacidad de las empresas.

Podrán presentar ofertas todas las personas naturales o jurídicas españolas o extranjeras que tengan plena capacidad de obrar y acrediten su solvencia económica-financiera y técnica o profesional.

La capacidad de obrar de los empresarios que fueran personas jurídicas se acreditará mediante la escritura de constitución o modificación inscrita en el Registro Mercantil. Los que firmen proposiciones en nombre de otros presentarán poder bastante.

Para los empresarios individuales será obligada la presentación del Documento Nacional de Identidad o la Tarjeta de Identificación Fiscal.

7. Solvencia económica y financiera.

La justificación de la solvencia económica y financiera del empresario se acreditará por informe de instituciones financieras o, tratándose de sociedades, por la presentación de balances o extractos de los mismos, así como por declaración relativa a la cifra de negocios global y de los trabajos realizados por la empresa en los últimos tres ejercicios.

8. Solvencia técnica.

Se acreditará por los siguientes medios:

Una relación de los principales servicios o trabajos realizados en los últimos tres años que incluya importe, fechas y beneficiarios de los mismos.

Una declaración que indique el promedio anual de personal y plantilla de personal directivo durante los últimos tres años.

Una declaración de instalaciones, equipo técnico y parque de vehículos de que disponga el empresario de la realización del contrato.

9. Prohibición de contratar.

En ningún caso podrán contratar personas en quienes concurra alguna de las circunstancias establecidas en el artículo 49 de la Ley 30/2007 de Contratos del Sector Público.

10. *Revisión de precio.*

Los precios de contratación de los servicios no podrán ser objeto de revisión, por lo que se entiende que no se verá influidos por las posibles variaciones de precios del mercado.

11. *Forma de pago.*

El trabajo se facturará mensualmente y el pago se realizará mediante transferencia bancaria con vencimiento a 90 días f/fra.

12. *Calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.*

Serán valorados como criterios los sistemas de gestión que puedan tener implantados los ofertantes en estos aspectos (Normas ISO calidad, gestión ambiental, riesgos laborales, etc.).

En concreto, y en referencia a los aspectos medioambientales, el Adjudicatario deberá respetar en todo momento la legislación ambiental aplicable, que deberá conocer previamente a su relación contractual en todo aquello que le pudiera afectar, comprometiéndose además a lo siguiente:

- Dispondrá los medios adecuados para retirar todos los residuos que pudiera generar como consecuencia de los trabajos bajo su responsabilidad. Esto incluye residuos peligrosos e inertes, así como los asimilables a urbanos. La gestión de estos residuos se efectuará a través de Gestores autorizados. El adjudicatario se comprometerá a entregar los documentos y certificados que lo acrediten.*
- El adjudicatario evitará la generación de residuos, emisiones, ruidos, vertidos y derrames que puedan afectar negativamente a las instalaciones públicas de saneamiento o a los suelos. En caso de generar vertidos, residuos o afecciones al suelo, si no los hubiera podido evitar, informará de ello a LIPASAM y se responsabilizará de llevar a cabo una gestión correcta.*
- El adjudicatario queda obligado a notificar a LIPASAM con la suficiente antelación cualquier posible emisión a la atmósfera o generación de olores, afecciones al suelo, ruidos o vibraciones que pudieran resultar molestos durante su trabajo en instalaciones bajo la responsabilidad de LIPASAM, así como minimizar los efectos de estos impactos.*
- El adjudicatario comunicará cualquier situación incidental que pudiera aparecer durante los trabajos de forma inmediata a LIPASAM, a fin de que ésta pueda tomar las medidas oportunas. En cualquier caso, el adjudicatario responderá de los incidentes ambientales que cause.*
- El adjudicatario implantará medidas de ahorro energético y la utilización, cuando sea posible, de energías renovables.*

- *En ningún caso la ejecución correcta de las responsabilidades ambientales por parte del contratista podrá generar a LIPASAM un coste no previsto explícitamente por contrato.*
- *El adjudicatario se responsabiliza de que todo el personal implicado en su contrato con LIPASAM tenga la formación adecuada y esté correctamente informado del trabajo a realizar, incluidas posibles situaciones incidentales. Si se requiriera formación específica, ésta estará suficientemente documentada.*
- *Estará al corriente de cualquier tipo de licencia o autorización de carácter ambiental que pudiera necesitar para la realización de su trabajo.*
- *El adjudicatario se hace responsable del cumplimiento de estas cláusulas por parte de sus subcontratistas si los hubiera.*
- *LIPASAM podrá exigir en cualquier momento al Adjudicatario, a partir del momento de la adjudicación, copia de la documentación que demuestre el cumplimiento de las cláusulas que considere oportuno. El incumplimiento de esta cláusula por parte del Adjudicatario facultará a LIPASAM a rescindir el contrato.*
- *El adjudicatario adoptará las medidas de prevención necesarias para evitar cualquier incidente ambiental durante el desarrollo de los trabajos, actuaciones, servicios o suministros incluidos en el contrato.*
- *El adjudicatario se compromete a reparar las consecuencias de cualquier incidente o accidente ambiental que por su inadecuada actuación o mera negligencia pueda generar durante el desarrollo del contrato.*

13. Garantía definitiva.

Al adjudicatario del contrato se le retendrá, en concepto de garantía definitiva, un 5 % del importe de cada factura, ó presentará, antes del inicio del contrato, aval por idéntico porcentaje sobre el importe anual, la cual le será devuelta una vez transcurrido el plazo completo del contrato, siempre que estuviese exento de responsabilidad.

14. Resolución del contrato.

Serán causa de resolución del contrato las previstas en los artículos 206 y 284 de la Ley 30/2007 de contratos del Sector Público.

Cuando el contrato se resuelva por culpa del adjudicatario, le será incautada la garantía, y deberán indemnizar a LIPASAM por los daños y perjuicios que se le ocasionen en lo que excediese del importe de la garantía incautada.

15. Proposiciones de los interesados:

Las proposiciones se presentarán en dos sobres separados. En el número 1, se incluirán los siguientes documentos:

- a) *Los que acrediten la personalidad jurídica del empresario y, en su caso, su representación.*
- b) *Los que acrediten la solvencia económica, financiera y técnica.*
- c) *Declaración responsable de no hallarse incurso en causa de incapacidad o incompatibilidad para contratar. Esta declaración incluirá la manifestación de hallarse al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes, sin perjuicio de que la justificación acreditativa de tal requisito deba presentarse, antes de la adjudicación definitiva, por el empresario a cuyo favor se vaya a efectuar ésta.*
- d) *Para las empresas extranjeras, en los casos en que el contrato vaya a ejecutarse en España, la declaración de someterse a la jurisdicción de los juzgados y tribunales españoles de cualquier orden, para todas las incidencias que de modo directo o indirecto pudieran surgir del contrato, con renuncia, en su caso al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponder al licitante.*
- e) *Aquellos documentos que acrediten, en su caso, la pertenencia a la plantilla de la empresa de un número de trabajadores minusválidos no inferior al dos por ciento de la misma.*
- f) *Los licitadores, ya sean personas naturales o jurídicas, que hayan participado en otros concursos convocados por LIPASAM y tengan aportados ante la misma los documentos acreditativos de la capacidad, de la solvencia económica y financiera, técnica o profesional, así como las declaraciones pedidas estarán exentos de presentarlos en sus proposiciones a las licitaciones convocadas con arreglo al presente Pliego, bastando con aportar un certificado de la persona con poder suficiente en el que se declare que en LIPASAM constan tales documentos (relacionándolos e identificando cuando e identificando cuándo fueron aportados y para que expediente) y que mantienen su validez.*

En el sobre número 2, se incluirá:

- a. *La proposición económica que se adaptará, para su admisión y validez, a las exigencias establecidas en el presente pliego de condiciones.*
- b. *La propuesta técnica en la que se deberán reflejar los siguientes aspectos:*
 - a. *Organización del Proyecto.*
 - b. *Planificación propuesta.*
 - c. *Mecanismos de Seguimiento y control.*
 - d. *Recursos humanos: perfiles necesarios para el proyecto y número de horas a dedicar.*
 - e. *Medios materiales a emplear.*

- f. *Capacidad técnica y cobertura geográfica de la empresa ofertante.*
 - g. *Experiencia de la empresa ofertante: referencias.*
 - h. *Curriculum vitae de los técnicos asignados al proyecto.*
 - i. *Proposición económica.*
- c. *Dentro del mismo sobre nº2 , se incluirá copia de toda la documentación en soporte CD o DVD.*

La presentación de la proposición implica la aceptación incondicionada por el empresario del contenido de los pliegos y bases para la contratación.

16. Criterios de adjudicación.

Las ofertas presentadas se valorarán con los siguientes criterios y pesos:

<i>Valoración Técnica de la Oferta</i>	<i>25 %</i>
<i>Capacitación del Equipo Humano Propuesto y Cobertura de la Empresa Ofertante</i>	<i>25 %</i>
<i>Mejoras a los requerimientos del pliego</i>	<i>5%</i>
<i>Sistemas de Calidad, Medioambiente, I+D+i y Prevención de Riesgos implantados en la empresa. Certificaciones, premios y/o menciones que posee en estas materias (máximo 5 puntos)</i>	<i>5%</i>
<i>Oferta Económica</i>	<i>40 %</i>

17. Difusión pública del contrato.

El adjudicatario proveerá de los medios que fueren necesarios para la adecuada difusión pública del proyecto objeto del contrato, en interés de los ciudadanos. En cualquier caso, el importe de los referidos medios nunca superará el 1% del presupuesto máximo de licitación incluido en este Pliego.

18. Protección de datos de carácter personal

De conformidad con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), hemos de advertir que los datos personales que facilite el licitador adjudicatario, tanto de empleados como de colaboradores, con motivo de la licitación del concurso, serán conservados en un fichero automatizado titularidad de LIMPIEZA PÚBLICA Y PROTECCIÓN AMBIENTAL, S.A.M. (en adelante LIPASAM) con la finalidad de gestionar su participación en el concurso

convocado, así como para remitirle también información de EMASESA, EMVISESA, LIPASAM y TUSSAM y del Ayuntamiento de Sevilla.

El licitador adjudicatario no podrá facilitar a LIPASAM datos personales de cualesquiera trabajadores o colaboradores sin haber obtenido previamente el consentimiento de los mismos y haberles informado de la presente cláusula.

Sus datos podrán ser cedidos tanto a la Agrupación de Interés Económico DeSevilla, como a las sociedades que la integran, EMASESA, EMVISESA y TUSSAM, para las finalidades antes indicadas. La comunicación de estos datos se producirá a partir del momento en que el licitador adjudicatario nos facilite los mismos.

LIPASAM como responsable del fichero, garantiza y reconoce el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de los datos facilitados que podrá ejercitar el interesado mediante el envío de petición escrita al Jefe de Seguridad Informática, adjuntando documento que acredite su identidad, a la siguiente dirección: Virgen de la Oliva, s/n, 41011 - Sevilla.

19. Presentación de proposiciones

LUGAR: Oficinas Centrales de LIPASAM, calle Virgen de la Oliva s/n., en horario de mañana y tarde.

PLAZO: 30 días a contar desde la fecha de publicación en la página web de LIPASAM.

20. Jurisdicción

Las cuestiones litigiosas surgidas sobre la interpretación, ejecución cumplimiento modificación y resolución de este Contrato quedarán sometidas al conocimiento de la jurisdicción de los juzgados y tribunales españoles del orden civil, sometiéndose las partes expresamente a la competencia territorial de los juzgados y tribunales de Sevilla capital, renunciado el Contratista a cualquier fuero, jurisdicción o competencia territorial que le corresponda.

*Director de Tecnologías de la
Información*

*Conforme
Director Gerente*

Órgano aprobante, Fecha

*Conforme
Secretario General*

*Enterado y Conforme
El adjudicatario*

Anexo Sistemas.

Referencia	Hardware	Servicios
0001	<i>HP Proliant DL 360 G4</i>	Controlador de Dominio Principal, DNS, DHCP, WINS
0002	<i>HP Proliant DL 360 G4</i>	Controlador de Dominio Secundario, DNS, Storage Server ISA y Checkpoint.
0003	<i>HP ML350 G4</i>	Controlador de Dominio Secundario, DNS, DHCP, Servidor de Impresión (SAP y Ofimática)
0004	<i>HP Proliant DL 360 G4</i>	Symantec Backup Exec, Controlador de Dominio Portal de Empleado
0005	<i>HP Proliant DL380 G4</i>	Nodo 1 Servidor de Correo
0006	<i>HP Proliant DL380 G4</i>	Nodo 2 Servidor de Correo
0007	<i>HP Proliant DL380 G4</i>	Servidor de Ficheros, Servidor de Impresión (Ofimática), WSS 3.0, SQL
0008	<i>HP Proliant DL380 G4</i>	Servidor de Ficheros, Servidor de Impresión (Ofimática y SAP), WSS 3.0, SQL
0009	<i>HP Proliant DL 360 G4</i>	BES, VMware Server, Command View
0010	<i>HP Proliant DL 360 G4</i>	Nodo 1 ISA, Realy DHCP
0011	<i>HP Proliant DL 360 G4</i>	Nodo 2 ISA, Realy DHCP
0012	<i>HP Proliant DL 360 G4</i>	Nodo 1 CheckPoint
0013	<i>HP Proliant DL 360 G4</i>	Nodo 2 CheckPoint
0014	<i>Maquina virtual</i>	ServiceDesk
0015	<i>Maquina Virtual</i>	WhatsUp
0016	<i>HP Proliant DL 360 G4</i>	EPO, WSUS, DeviceWall, DameWare
0017	<i>Maquina Virtual</i>	Nodo 1 Servidor Correo dominio Portal del empleado
0018	<i>Maquina Virtual</i>	Nodo 2 Servidor Correo dominio Portal del empleado

