

## **SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO.**

### 1. OBJETIVO

Contratación de un servicio para tareas informáticas de mantenimiento y supervisión de sistemas informáticos, formación y atención al usuario y resolución de incidencias.

### 2. REQUISITOS

Disponibilidad de personal formado en los procedimientos, herramientas y entornos del cliente así como disponibilidad de recursos técnicos suficientes para garantizar el servicio

Compromiso de realización de tareas y resolución de incidencias en el tiempo que se estipule.

Compromiso de elaboración y comunicación de los informes que se indiquen (a modo de ejemplo: informes de inventario, de incidencias e intervenciones efectuadas, etc.).

Relación de tareas a asumir, que se realizarán in situ en las distintas sedes de la empresa, siendo una lista no limitativa en cuanto a que puede sufrir variaciones derivadas de las posibles variaciones en la arquitectura, necesidades y sistemas de la empresa así como de la propia evolución de la técnica/tecnología.

- Atención de incidencias y formación de usuarios. Resolver las incidencias informáticas y de telefonía de usuario, de equipos, y de red, registrándolas, documentándolas e informando de su resolución al responsable del departamento. Resolver e informar de las dudas o consultas generadas por el personal. Formar a los usuarios tanto técnicos como de oficina en programas, herramientas y cuestiones tecnológicas que les pueda ser de utilidad.

- Administración de red. Ajustes de rendimiento, instalación y configuración de equipos y redes informáticas. Administración de la red local, de las direcciones IP, de los elementos de seguridad como cortafuegos y otros.

- Administración de servidores. Administración, instalación, configuración y ajustes de los distintos servidores de la empresa (AIX, Linux, Windows Server). Virtualización. Realizar los manuales, procedimientos e instrucciones de aplicación tanto a nivel de usuario como de técnico.

- Gestión y mantenimiento del inventario informático (tanto hardware como software) Controlar y atender la recepción e instalación del nuevo material que se adquiera y la retirada del antiguo.

- Copias de respaldo y revisión de logs. Recomendar y asegurar el buen funcionamiento del sistema de copias de respaldo de los sistemas. Hacer comprobaciones periódicas de restauración de dichas copias. Hacer comprobaciones periódicas de los logs de utilización de los servicios.

- Administración, instalación, configuración y ajuste del sistema de correo electrónico y la comunicación del correo corporativo con los servidores externos.

Se valorarán como mejoras sobre la oferta base:

- Administración de servicios de bases de datos Oracle.

- Administración de servicios de bases de datos MySQL.

- Sistema de monitorización de funcionamiento de servidores 24x7 y aplicación de tareas de soporte de nivel I frente a cortes de servicio.

### 3. OTROS

- Se establecerá un sistema de notificación y registro de actuaciones e incidencias, así como un sistema de control de calidad y cumplimiento en los servicios ofertados, con revisión periódica y en base a unos indicadores objetivos (tiempo de respuesta, de resolución, ...) entendiéndose que un incumplimiento reiterado de los mismos dará derecho a EMT a la pertinente compensación y, llegado el caso, a la resolución unilateral y anticipada del servicio contratado.



- Deberá aportarse un perfil detallado de los técnicos que cubrirán el servicio a prestar, así como del esquema operativo y de facturación del servicio.
- La realización del servicio se considera en base a periodos semestrales renovables.
- En cuanto a la dedicación horaria, se plantea un régimen semanal de entre unas 30 y 40 horas, a distribuir inicialmente entre los 5 días de la semana y a ajustar en una horquilla horaria comprendida entre las 08:00 y las 20:00 horas, y con posibilidad de realización en jornada continua o partida.
- Los servicios se prestarán donde sean requeridos; a) en cualquiera de las sedes de EMT (Oficinas centrales, centro de S. Isidro, centro de Depósito Norte, centro de atención al cliente C./ Colón), y b) en otras ubicaciones dentro del municipio (por ejemplo el Ayuntamiento), si bien los requerimientos de servicio en estas últimas ubicaciones serán esporádicos. El inicio o finalización de jornada puede realizarse en cualquier centro en función de necesidades, y requerirse los desplazamientos entre centros que sean necesarios, sin suponer incremento en costes sobre el total presupuestado.
- Junto al esquema de valoración en base a dedicación semanal, se precisa disponer de un precio para horas o paquetes horarios fuera del horario que se fije para el servicio.
- Se solicita como valoración separada, ofertas para un servicio de soporte y atención a incidencias para festivos y/o fines de semana.

#### 4. PRESENTACIÓN DE OFERTAS

- Se deberán elaborar las propuestas que satisfagan las directrices y necesidades expuestas, con un mínimo de dos ofertas y un máximo de cuatro, en base a distintas bases de periodificación y horario/dedicación.
- En la oferta deberá indicarse el plazo para posible comienzo de entrega, que tendrá carácter vinculante una vez confirmada la adjudicación, siendo el incumplimiento de dicho plazo motivo suficiente para revocar la adjudicación y aplicar en su caso las medidas compensatorias que procedan.
- Las ofertas deberán recoger precio detallado y diferenciado para cada elemento/servicio solicitado.
- Las propuestas deberán ser enviadas:
  - o Por correo postal a: EMT Valencia, S.A.U., C./Mendoza, 5 Valencia 46001, con el asunto: *A/A Sistemas de Información, Oferta de servicio de soporte técnico.*
  - o Adicionalmente por correo electrónico a la dirección [emt@emtvalencia.es](mailto:emt@emtvalencia.es).
- La fecha límite de recepción de las ofertas es el 29 de noviembre de 2.013 a las 14:00.
- El límite máximo para la oferta base debe ser de 45.000€ anuales.
- Para cualquier aclaración, sobre el tema, no duden en ponerse en contacto con nosotros al 96-3.15.85.00 preguntando por el Sr. José María Montes, Sr. Eduardo Gallardo o el Sr. Vicente Buendía.
- El presente pliego tiene carácter contractual, por lo que cada una de las hojas que lo integran deberá ser firmada por el ofertante, incluyéndolas una vez firmadas dentro del sobre como parte de la oferta. Esta consideración se hace extensible a toda aclaración o documentación remitida por el ofertante durante el proceso de selección y adjudicación.
- La empresa se reserva el derecho de efectuar una adjudicación parcial e inclusive de declarar desierto el concurso.