

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

CONTRATACIÓN:
<i>Servicio de Gestión de los Sistemas Informáticos de GISPASA</i>

Nº EXPEDIENTE:
PA388/24

1 OBJETO.

El objeto del presente documento es describir las prescripciones para la contratación de la Gestión de Servicios Informáticos para GISPASA.

Esta licitación consta de las siguientes unidades cuyas características se describen en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, dividido en los siguientes lotes, no habiendo obligación de acudir a la totalidad de los mismos.

LOTE Nº	DENOMINACIÓN
1	SERVICIO HOSTING Servicio Hosting de Servidores. Suministro de hosting, Servicios de migración, Comunicaciones, Formación y Monitorización de Sistemas.
2	SERVICIO DE SOPORTE SERVICE DESK Servicio de Soporte y mantenimiento de los sistemas informáticos. Servicio Service Desk.
3	MANTENIMIENTO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS Servicio de mantenimiento de equipos informáticos y ordenadores de GISPASA

En el presente documento se detalla el alcance del servicio requerido, permitiendo a los ofertantes proponer en las mejoras que consideren beneficien a la solución global y a la mejora por tanto de los servicios de GISPASA.

2 SITUACIÓN ACTUAL.

Gispasa dispone de un Datacenter Virtual, integrado en una red privada con dos de sus oficinas (la oficina principal y la oficina en las instalaciones del HUCA).

A continuación, se detalla la arquitectura de sistemas de que dispone actualmente GISPASA: Las comunicaciones entre el CPD y las oficinas, el Datacenter Virtual con los recursos asignados a cada servidor virtual, servicio de Backup, sistemas extra de almacenamiento y las oficinas donde se opera con los requisitos técnicos actuales:

2.1 ARQUITECTURA DE SISTEMAS

Gispasa dispone de un contrato actual con un proveedor de hosting y se dispone de los siguientes servicios:

- **Comunicaciones entre el CPD y las Oficinas**

Existe una VPN dedicada para este servicio entre las Oficinas de GISPASA (oficina principal y la oficina en las instalaciones del HUCA) y el CPD, independiente de los servicios de comunicaciones (internet). Su finalidad es que dichas Oficinas tengan una conectividad directa y privada con el CPD, donde están albergados los servicios de hosting de GISPASA.

Las características serían:

- 40MB garantizados y simétricos de ancho de banda en el CPD para conexión desde las Oficinas.
- 20MB garantizados y simétricos en cada una de las oficinas a conectar con el CPD (la oficina principal y la oficina en las instalaciones del HUCA).
- Firewall entre las Oficinas de GISPASA y el CPD. Cuyo objetivo es establecer un primer nivel de protección basado en el control de las conexiones entrantes y salientes

- **Datacenter Virtual**

El actual Datacenter Virtual incorpora los siguientes recursos:

- 24 vCPU, Utilizadas 20 vCPU y 4 vCPU para posibles ampliaciones.
- 74 GB de RAM adicionales, Utilizados 72Gb y 2Gb disponibles para posibles ampliaciones
- 3,3Tb de almacenamiento, Utilizados 2,8Tb y 500 GB disponibles para posibles ampliaciones

Se detalla a continuación la infraestructura de virtualización del Datacenter Virtual, detallando los Servidores Virtuales que lo componen actualmente. Se dispone los siguientes:

- AURAQUANTIC (Windows Server 2019 Datacenter): Servidor dedicado a la Plataforma informática AuraQuantic
 - Características: 4 vCPU, 16 GB RAM, 2 interfaz de red, 256 GB de disco duro.
- AURA-SQL (Windows Server 2012 R2 Datacenter y Microsoft SQL Server 2016 Standar): Servidor de BBDD para AuraQuantic y Dynamics 365 Business Central.
 - Características: 4 vCPU, 16 GB RAM, 2 interfaz de red, Tiene 2 discos duros: un disco de sistema de 350GB, otro disco de datos de 120GB.
- SRVNAVISON(Windows Server 2019 Datacenter): Servidor dedicado a la Plataforma informática Dynamics 365 Business Central.
 - Características: 2 vCPU, 6 GB RAM, 2 interfaz de red, 256 GB de disco duro.
- NETSCALER: Servidor dedicado a Firewall.
 - Características: 2 vCPU, 2 GB RAM, 2 interfaz de red, 40 GB de disco duro.
- CDGISPASA (Windows Server 2016 Datacenter): Servidor Dedicado a controlador de dominio y servidor de datos
 - Características: 4 vCPU, 8 GB RAM, 2 interfaz de red, Tiene 2 discos duros: un disco de Sistema de 100 GB, otro disco de Datos de 1042 GB y un tercer disco de datos de 256 GB.
- XENAPP (Windows Server 2012 R2 Standard): Servidor Citrix de los escritorios remotos.
 - Características: 4 vCPU, 24 GB RAM, 2 interfaz de red, 200 GB de disco duro.

- **Servicio de backup:**

Se dispone de un servicio de Backup de los servidores en cloud. El backup se realiza en el CPD local y además una copia en otra ubicación distinta al CPD.

Política de Backup local y remoto:

- Backup incremental diario, full semanal
- 1 mes de retención para backup full semanal, en disco.
- Copia mensual con retención de 3 meses.

- **Servicio de monitorización**

Se dispone de un servicio de monitorización 24x7 para la infraestructura del CPD. El servicio se compone de un software para monitorizar los servidores del cliente (CPU, Memoria, Almacenamiento, Estado de la red, eventos...) y técnicos encargados de supervisar en todo momento la infraestructura para actuar en el caso de detección de alteraciones en la situación monitorizada.

- **Almacenamiento**

Se dispone de dos sistemas NAS para el backup de ficheros en local:

- NAS 1. QNAP TS-451 Sistema de Ficheros en la Oficina de Independencia
- NAS 2. QNAP TS-221 Sistema de Ficheros en la Oficina del HUCA.

- **Electrónica de red**

Se dispone de la siguiente electrónica de red:

- 2 switch no gestionados

2.2 OFICINAS

GISPASA dispone de las siguientes oficinas de trabajo:

- Gispasa – Oficina principal situada en C/ Independencia 35 de Oviedo (Asturias)
- Gispasa – Oficina en las instalaciones del Hospital Universitario Central de Asturias situada en Carretera del Rubín s/n – Oviedo (Asturias)
- Gispasa – Oficina en las instalaciones del Hospital Vital Álvarez Buylla situado en Mieres (Asturias)

Para la comunicación entre la Oficina principal y la Oficina en las instalaciones del HUCA, ya se dispone de una VPN con un ancho de banda de 30MB simétricos (Proveedor actual de dicho servicio es Telecable).

2.3 EQUIPOS INFORMÁTICOS EN LAS OFICINAS

El inventario de equipos actual de GISPASA es el siguiente:

- Equipos de sobremesa:

OFICINA	Equipos de sobremesa
HUCA (Avda. de Roma s/n)	3
Oficina Central (C/ Independencia 35 bajo)	4

- 15 equipos Portátiles: 7 portátiles y 7 monitores adicionales en las Oficinas del HUCA, los otros 7 portátiles y 7 monitores adicionales están en la Oficina de la Calle independencia.
- TV Philips 65" en la sala de reuniones de la calle Independencia.

Inventario detallado en el documento "ANEXO I Inventario de equipos Lote 3".

3 ALCANCE DEL PROYECTO.

A través del proyecto objeto de este pliego se pretende la prestación de los siguientes servicios:

Lote 1. SERVICIO HOSTING

Es el servicio de Hosting incluirá las comunicaciones entre el CPD y las oficinas, el servicio de Backup, el servicio de monitorización y el Datacenter Virtual con de los servidores virtuales actuales (se detalla en el punto Situación Actual). Se incluyen las licencias de actualización de los sistemas operativos de los servidores a la última versión.

- Portal de Gestion web. Ha de permitir el control de los recursos contratados.
- Actualización de servidores: Se va a permitir la configuración de nuevo servidor, para realizar la actualización de cualquiera de los servidores actuales. Una vez actualizado, será sustituido el servidor actual (servidor no actualizado) por este y se eliminará el servidor antiguo (servidor no actualizado).
- Servicios de red privada entre CPD propuesto y sedes de Gispasa.
- Servicios "llave en mano" de migración, puesta en marcha, monitorización y formación.

Lote 2: SERVICIO DE SOPORTE SERVICE DESK

Servicios de soporte en la duración del contrato, incluyendo soporte de primer nivel para asegurar un servicio de 24 x7, 365 días al año a los sistemas de información que configuran la infraestructura informática de GISPASA.

Gestión, configuración, actualización, administración y monitorización de todos los componentes existentes, con gestión remota e in-situ de los puestos cliente, resolución de incidencias y cambios del puesto cliente, así como soportes de segundo y tercer nivel para dar respuesta a cualquier actuación e incidencia vinculada con los sistemas de información de la sociedad interrelacionando con todos los proveedores vinculados a las tecnologías de la información de GISPASA.

También incluirá:

- Administración de los servidores virtuales.
- Actualización del NetScaler.
- Actualización del servidor de Citrix. Gispasa dispone de la última versión de Citrix, se ha de actualizar el SO y Citrix de dicho servidor.
- Monitorizar y mantener los SO de los servidores lo más actualizados posible. Si para poder mantener actualizado el SO es necesario actualizar un software que no está gestionado por terceros (Antivirus, Firewall, Citrix, Office), también se tendría que realizar. Gispasa tiene renovadas las licencias y derecho a la última versión de las aplicaciones que utiliza (Antivirus, Firewall, Citrix, Office...)

La prestación de los servicios se llevará a cabo conforme a lo previsto en la Cláusula 4.2 del presente pliego y en el Pliego de Cláusulas Jurídicas.

Lote 3: MANTENIMIENTO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS

Supone llevar a cabo aquellas actuaciones sobre los equipos informáticos de GISPASA conducentes a que el mismo quede operativo y en perfecto grado de funcionamiento, incluida la restauración del sistema operativo en los casos en los que la avería del equipo lo requiera.

El alcance se extiende a PC's, ordenadores portátiles, tablets, monitores, y resto de periféricos y accesorios con garantía en vigor, así como aquellos con garantía vencida. El adjudicatario deberá gestionar la garantía de aquellos equipos que la tengan, y hacerse cargo de la asistencia a los equipos cuando dicha garantía llegue a su vencimiento.

Se adjunta como Anexo I al presente pliego el inventario de equipos GISPASA. En caso de sustitución o adquisición de nuevos equipos el alcance del contrato se extenderá a aquellos nuevos sustituidos o adquiridos, entendiéndose que serán en todo caso de similares características a los existentes.

4 REQUISITOS DEL SERVICIO

4.1 LOTE 1. SERVICIO HOSTING

La ejecución del contrato supondrá el suministro del servicio de hosting con, al menos, las mismas características al que tiene GISPASA actualmente y a lo indicado en este apartado. La migración de los servicios actuales a la nueva plataforma en el caso de ser necesario, así como su configuración y puesta en marcha, conforme a lo detallado en la situación actual y a lo previsto en la presente cláusula:

4.1.1 Comunicaciones

La finalidad es que las Oficinas de GISPASA tengan una conectividad directa y privada con el CPD, donde estén albergados los servicios de hosting de GISPASA.

Se deberá suministrar al menos:

- VPN dedicada para este servicio entre las Oficinas de GISPASA (oficina principal y la oficina en las instalaciones del HUCA) y el CPD, independiente de los servicios de comunicaciones (internet).
- 50MB garantizados y simétricos de ancho de banda en el CPD para conexión desde las Oficinas.
- 25MB garantizados y simétricos en cada una de las oficinas a conectar con el CPD (la oficina principal y la oficina en las instalaciones del HUCA)
- Direcciones IP públicas necesarias para la puesta en marcha del sistema de información.
- Gestión del firewall perimetral de red.
- Servicio para securizar el acceso privilegiado desde Internet.
- La solución deberá permitir acceso remoto SSL seguro a aplicaciones desde internet y con doble autenticación y además el acceso a través de las comunicaciones entre CPD y sedes de Gispasa.

4.1.2 DataCenter Virtual

El actual Datacenter Virtual ha de incorporar, como mínimo, los siguientes recursos:

- 26 vCPU
- 88 GB de RAM
- 4TB de capacidad para almacenamiento de información y 640GB de rendimiento para el sistema

Se deberán suministrar al menos los siguientes servidores virtuales, que formen la infraestructura de virtualización del Datacenter Virtual, que cubran al menos los siguientes servicios:

- Servidor 1 (AURAQUANTIC): Actualmente servidor dedicado a la Plataforma informática AuraQuantic
 - o Características: 4 vCPU, 16 GB RAM, 2 interfaz de red, 256 GB de disco duro.
- Servidor 2 (AURA): Actualmente servidor de BBDD para AuraQuantic y Dynamics 365 Business Central.
 - o Características: 4 vCPU, 16 GB RAM, 2 interfaz de red, Tiene 2 discos duros: un disco de sistema de 350GB, otro disco de datos de 120GB.
- Servidor 3 (SRVNAVISION): Actualmente servidor dedicado a la Plataforma informática Dynamics 365 Business Central.
 - o Características: 2 vCPU, 6 GB RAM, 2 interfaz de red, 256 GB de disco duro.
- Servidor 4 (NETSCALER): Actualmente servidor dedicado a Firewall.
 - o Características: 2 vCPU, 2 GB RAM, 2 interfaz de red, 40 GB de disco duro.
- Servidor 5 (CDGISPASA): Actualmente servidor dedicado a controlador de dominio y servidor de datos.
 - o Características: 4 vCPU, 8 GB RAM, 2 interfaz de red, Tiene 2 discos duros: un disco de Sistema de 100 GB, otro disco de Datos de 1042 GB y un tercer disco de datos de 256 GB.
- Servidor 6 (XENAPP): Actualmente servidor Citrix de los escritorios remotos.
 - o Características: 4 vCPU, 24 GB RAM, 2 interfaz de red, 200 GB de disco duro.

La solución ofertada deberá ser escalable para permitir atender demandas crecientes en el futuro, añadiendo nuevos componentes sin introducir cuellos de botella. También ha de permitir la reconfiguración de los servidores o creación de nuevos si existen recursos disponibles.

4.1.3 Requerimientos de backup:

Se pretende como mínimo disponer del servicio actual de backup, teniendo una copia en otra ubicación distinta al CPD y para cumplimiento con la ley de protección de datos.

4.1.4 Servicios de migración:

Se realizará la instalación y configuración de los servidores virtuales necesarios para la puesta en marcha de la solución, esto incluye:

- Instalación y configuración de servidores necesarios para la plataforma.
- Migración de los servicios actuales a nueva plataforma.
- Actualización a última versión de sistemas operativos de servidor, incluyendo la licencia. Si para poder actualizar el SO es necesario actualizar algún software no gestionado por terceros (Antivirus, Firewall, Citrix, Office), también se tendría que realizar la actualización. Gispasa tiene renovadas las licencias y derecho a la última versión de las aplicaciones que utiliza (Antivirus, Firewall, Citrix, Office...).
- Configuración de red de servidores.
- Puesta en producción sin parada de servicio o mínima parada de servicio.
- Proporcionar acceso a los sistemas al responsable del soporte y al responsable de mantenimiento.

4.1.5 Servicios de CPD:

Se deberán prestar los servicios desde un centro de proceso de datos (CPD) que deberá cumplir con las siguientes características mínimas:

- Doble acometida eléctrica. Protegida como mínimo por un grupo electrógeno. Protección aguas abajo mediante SAI, dispuestos en configuración redundante N+1.
- Climatización redundante, configuración n+1, tanto climatizadoras como enfriadoras.
- Sala de servidores aislada de los servicios auxiliares, en salas diferenciadas.
- Doble acometida de comunicaciones, con canalizaciones totalmente independientes.

4.1.6 Monitorización de Sistemas

Se realizará la monitorización de la arquitectura propuesta alojada en el CPD con el objeto de facilitar las tareas de gestión de fallos e incidencias mediante los procedimientos de escalado y resolución adecuados, a tal fin deberá coordinarse con el responsable del soporte de GISPASA.

En este sentido se examinarán los procesos en tiempo real y los recursos de los sistemas para reaccionar ante problemas en el menor tiempo posible y para detectar cuellos de botella.

4.1.7 Nuevas necesidades

A estos efectos se habilita una partida de a tanto alzado, para nuevas necesidades surgidas a lo largo de la vida del contrato.

Esta bolsa se destinará en el caso de que se requieran mayores recursos del Datacenter virtual y se abonará con cargo a los precios unitarios ofertados según lo dispuesto en el Pliego de Cláusulas Jurídicas.

Para el uso de esta partida será precisa la conformidad del Responsable del Contrato, pudiendo requerirse a iniciativa de éste. Dicha conformidad se documentará mediante correo electrónico.

El contratista deberá llevar en todo caso un control presupuestario de dicho gasto, en el formato que se acuerde con GISPASA y que se incorporará en el informe de seguimiento y en la factura correspondiente a mes en que se ejecute la actuación.

4.1.8 Formación

Se formará al Departamento de Informática de GISPASA y al personal de GISPASA en el manejo y configuración de la nueva plataforma.

El lugar de formación será en las dependencias de Gispasa. El número de horas totales de formación mínimo será de 8 horas, a impartir una vez finalizada la implantación y puesta en marcha.

4.2 LOTE 2. SERVICIO DE SOPORTE SERVICE DESK

El objeto del presente lote es la contratación de un servicio de Service Desk, administración de los servidores virtuales de que dispondrá GISPASA según descripción en la cláusula 4.1.2, distribución de software y gestión remota e in-situ de los puestos cliente, resolución de incidencias y cambios del puesto cliente y soporte funcional a los sistemas de información y servicios de negocio de GISPASA.

Este servicio ha de incluir también lo indicado para el Lote 2, en la cláusula 3 Alcance del proyecto, además de cuantas mejoras se incluyan en su oferta.

El presente lote pretende el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Establecer un canal de comunicación entre el personal de GISPASA y el adjudicatario mediante un Service Desk para todas las tecnologías de la información y las comunicaciones implementadas en GISPASA.
- El soporte técnico a las materias de este lote, a los sistemas de información o hosting, y la interrelación con los distintos proveedores de GISPASA vinculados con aplicaciones software, web o hardware, incluyendo mantenimiento de puestos cliente y servidores.
- La gestión y resolución de problemas que pudieran surgir en relación con la infraestructura informática de GISPASA.

El servicio incluirá:

- Soporte de primer nivel.
Servicio de atención personal 24x7 para asegurar un servicio durante 24 horas al día, 365 días al año. Este servicio incluirá la recepción, clasificación, escalado, seguimiento, cierre y reporte de incidencias.
- Soporte de segundo nivel. Servicio mediante consultores expertos de resolución de incidencias de las tecnologías incluidas en la infraestructura (Microsoft, Redes, Backup, Citrix, Office 365, etc.). También se incluirá en este punto soporte preventivo y proactivo para un mejor servicio mediante la interrelación entre los proveedores de las distintas tecnologías.
- Soporte de tercer nivel. En caso de que la incidencia sea de un tercero (proveedor de software (BPM AuraQuantic, Microsoft Dynamics 365 Business Central, Service One, fabricante, etc.) se realizará el escalado, ayuda y seguimiento de las incidencias hasta su resolución, actuando como interlocutor y consultor.
- Se realizará la monitorización de la seguridad de red de GISPASA proporcionando alerta temprana y soporte (en cumplimiento de normativa legal) en caso de detección de incidentes de seguridad.

Este soporte se completará con una gestión de actualizaciones (servidores), gestión de backup (revisión periódica de funcionamiento y recuperaciones) y gestión de la seguridad, poniendo a disposición de GISPASA un software único en el que se centralicen todas las incidencias, consultas y peticiones a la que pueda acceder el responsable del Contrato por parte de GISPASA.

Se examinarán los procesos en tiempo real y los recursos de los sistemas para reaccionar ante problemas en el menor tiempo posible y para detectar cuellos de botella.

Para la prestación del servicio, se asignará un consultor como interlocutor directo y único de GISPASA a través de un número de teléfono móvil y dirección de correo electrónico directa. En caso de ser necesaria la sustitución se informará con la suficiente antelación, pudiendo GISPASA solicitar asimismo la sustitución del personal asignado si éste no atendiera a las necesidades derivadas del contrato. No se admitirá como interlocutor el establecimiento de una centralita con soporte compartido.

Asimismo, se determinarán precios unitarios para, cubrir eventuales necesidades derivadas de adaptación a la legislación y a la producción de GISPASA con un coste/hora Consultor senior.

4.3 LOTE 3. MANTENIMIENTO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS

4.3.1 Características del servicio

El contrato conlleva las siguientes prestaciones sobre los equipos que configuran el inventario de GISPASA que se adjunta como Anexo I al presente pliego, incluyéndose asimismo hasta un número de 5 equipos por encima del inventariado dentro del precio del contrato.

El servicio de mantenimiento contemplará la resolución de averías de hardware en equipos informáticos, comprenderá asimismo las tareas a realizar sobre las máquinas o los equipos a fin de retomarlos a sus condiciones óptimas de funcionamiento. Notificada a la empresa mantenedora, el cliente permitirá al personal de la empresa el libre acceso a los equipos y el uso de todos los elementos necesarios a efectos de localización y reparación de la avería. La empresa proporcionará asistencia técnica con el fin de solucionar las averías hardware que se presenten e impidan el correcto funcionamiento de los equipos, tanto de los componentes integrados como de aquellos accesorios o elementos opcionales que complementen la funcionalidad del mismo dejando los equipos en perfecto estado de funcionamiento.

El contrato incluirá un mantenimiento informático preventivo, los técnicos podrán realizar un mantenimiento preventivo anual a petición de Gispasa para chequear el estado de los ordenadores y el sistema de seguridad en internet buscando y solucionando fallos de seguridad, así como la detección de posibles aplicaciones dañinas (virus, gusanos, troyanos, programas espía, etc.). Así mismo, se efectúan operaciones de limpieza del sistema operativo para conseguir el mejor rendimiento posible y la mayor durabilidad de los ordenadores.

Se incluye, además, la resolución de anomalías mediante la asistencia remota sobre aviso durante el periodo contratado para solventar problemas con los sistemas operativos de servidores, con dispositivos previamente instalados o asistencia en la gestión de usuarios. Por supuesto, si la resolución de la avería no fuera posible realizarlo remotamente, el contrato de **mantenimiento de ordenadores** cubrirá la visita de un técnico in-situ sin límite de tiempo ni número de visitas y sin sobrecoste alguno para GISPASA.

Este servicio ha de incluir también lo indicado para el Lote 3, en la cláusula 3 - Alcance del proyecto.

El mantenimiento deberá incluir, además de cuantas mejoras se incluyan en su oferta, como mínimo:

- Sistemas operativos, paquetes de seguridad, etc: actualización, instalación, reinstalación y configuración.
- Ofimática: actualización, instalación y configuración.
- Antivirus, firewall: instalación, actualización, detección y limpieza.

- Asistencia remota y soporte 24 horas por correo electrónico y presencial si fuera necesario.
- Limpieza anual interna y externa de la CPU.
- Instalación de periféricos: impresoras, escáneres, DVD, MP3, lector tarjetas, etc.
- Instalación de ampliación de memoria sobremesas y portátiles.
- Cambio de fuentes de alimentación. AT y ATX. y placa Base.
- Recuperación de datos básicos.
- Pasar información de disco duro antiguo, o en mal estado a uno nuevo.
- Instalación de aplicaciones de software.
- Configuración personalizada avanzada de navegadores.
- Mano de obra y desplazamiento incluidos en la reparación de cualquier portátil o sobremesa.
- Generar un informe semestral describiendo las tareas de mantenimiento realizadas en el mes y el consumo de horas que ha llevado.
- Intermediación con terceras empresas para una interlocución ágil en labores IT.
- El periodo máximo de intervención será de 8 horas laborables.
- En caso de tener que reemplazar el portátil/sobremesa, indicación de los daños que hacen necesarios la sustitución de dicho equipo.
- Préstamo de equipos de sobremesa/portátiles si no es posible su reparación en un plazo máximo de 48 horas o durante la tramitación de garantías.

El servicio incluirá en todo caso mano de obra, y de requerirse materiales se abonarán conforme a lo dispuesto en la cláusula siguiente.

Para la prestación del servicio, se asignará un consultor como interlocutor directo y único de GISPASA a través de un número de teléfono móvil y dirección de correo electrónico directa. En caso de ser necesaria su sustitución, se informará con la suficiente antelación, pudiendo GISPASA solicitar asimismo la sustitución del personal asignado si éste no atendiera a las necesidades derivadas del contrato. No se admitirá como interlocutor el establecimiento de una centralita con soporte compartido.

4.3.2 Bolsa de materiales

Se incluye en el contrato una bolsa de materiales anual de hasta 600,00 € que se destinará a:

- Costes de materiales y repuestos que deban adquirirse para reparaciones de los equipos inventariados.
- Costes de nuevos elementos a incorporar en los equipos a mantener.

Para el uso de esta partida será precisa la conformidad del Responsable del Contrato, pudiendo requerirse a iniciativa de éste.

Dicha conformidad se documentará mediante correo electrónico, debiendo remitirse presupuesto sobre la pieza o material a reponer que deberá ajustarse a precios de mercado, reservándose aquel el derecho a no admitirlos y a proponer un presupuesto ajustado al mercado.

En el caso de importes unitarios superiores a 250 euros se requerirán al menos dos presupuestos. Sólo en casos de urgencia, en aras de garantizar el funcionamiento de la actividad, se autorizará la existencia de un único presupuesto que deberá ser autorizado expresamente por GISPASA.

El contratista deberá llevar en todo caso un control presupuestario de dicho gasto, en el formato que se acuerde con GISPASA y que se incorporará en el informe de seguimiento y en la factura correspondiente a mes en que se ejecute la actuación.

5 EQUIPO DE TRABAJO.

Para todos los lotes que lo requieran, se habrá de identificar en su oferta a las personas que formarán parte de su equipo de trabajo para este proyecto conforme a lo previsto en las cláusulas anteriores.

Para todo el servicio de soporte se deberá incluir en la propuesta un consultor asignado.

El equipo de trabajo estará compuesto por las mismas personas durante la duración del contrato, salvo las circunstancias excepcionales que así se determinen y que motiven la sustitución de alguno de sus componentes, estas sustituciones deberán ser por personal con idénticas certificaciones y experiencia, y deberán ser aprobadas por Gispasa.

6 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO.

El funcionamiento de los equipos y los servicios estarán sometidos a un conjunto de acuerdos de nivel de servicio o estándares de rendimiento en base a los cuales se regirá el seguimiento del proyecto, su proceso de mejora continua y la aplicación en su caso de penalizaciones por incumplimiento o resolución contractual conforme a lo previsto en el Pliego de Cláusulas Jurídicas.

El adjudicatario se compromete a cumplir los Acuerdos de Nivel de Servicio en los términos establecidos en el presente pliego.

La definición de los acuerdos de nivel de servicio se detallan en cuanto a los tiempos de respuesta y rectificación de incidencias en la presente cláusula, asimismo corresponde a la Dirección de Proyecto fijar otros acuerdos de nivel de servicio que puedan afectar a la calidad del mismo y que se determinarán una vez adjudicado el contrato mediante acuerdo entre el adjudicatario y la Dirección del Proyecto.

La Dirección del Proyecto, o en su defecto la persona (o personas) en la que puedan delegar esta actividad, supervisarán el cumplimiento de todos los puntos acordados de forma conjunta en el Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS).

Las herramientas y los registros de los que extraer los datos a computar en las fórmulas aplicables para las penalidades por ejecución defectuosa serán acordados entre el adjudicatario y la Dirección del proyecto durante la fase de implantación; en caso de que no haya acuerdo esta facultad le corresponderá a la Dirección del Proyecto.

El adjudicatario facilitará las propuestas de definición y mejora de los acuerdos de nivel de servicio dentro de un proceso de Gestión del Servicio que se extenderá hasta la finalización del contrato.

El incumplimiento de los ANS dará lugar a la imposición de las penalidades establecidas o a la resolución del contrato conforme a lo Previsto en el pliego de Cláusulas Jurídicas.

Código	Descripción	Clasificación Incidencia	Tiempos
SH 1	Actualizaciones, reconfiguraciones, sin parada de servicios	Leve	Un tiempo máximo de respuesta de 8 horas y un tiempo máximo de resolución de 16 horas, siempre a contar desde la recepción de la incidencia.
SH 2	Parada de servicio no crítico	Grave	Un tiempo máximo de respuesta de 4 horas y un tiempo máximo de resolución de 8 horas, siempre a contar desde la recepción de la incidencia.
SH 3	Parada de alguno o la totalidad de los servicios críticos	Muy Grave	Un tiempo máximo de respuesta de 2 horas y un tiempo máximo de resolución de 4 horas, siempre a contar desde la recepción de la incidencia.

7 INFORMES

Durante la ejecución del contrato se entregarán aquellos informes que el responsable del contrato considere necesarios a fin de documentar las prestaciones ejecutadas y el mantenimiento realizado.

En Oviedo a 14 de febrero de 2024

El responsable de Informática