



## **PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS para la Contratación del servicio de soporte y mantenimiento para diverso equipamiento de equipos de marca HP del Ayuntamiento de Alhama de Murcia**

De cara al correcto funcionamiento del equipamiento HP de que dispone el Ayuntamiento de Alhama de Murcia y que sustenta gran parte de los procesos de gestión del mismo, el Servicio de informática estima que es necesaria la contratación de servicios de soporte hardware y software.

El presente pliego describe las condiciones de dicha contratación.

### **1. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN.**

Los servicios de soporte y mantenimiento ( incluyendo actualizaciones de software) contratados se referirán a los dispositivos que se detallan en la siguiente tabla:

P/N	DESCRIPCIÓN	NUMERO DE SERIE
507019-B21	HP BLc7000 CTO 3 IN LCD ROHS Encl	GB804181XK
AJ820A	HP B-series 8/12c BladeSystem SAN Switch	CN8038A01B
AJ820A	HP B-series 8/12c BladeSystem SAN Switch	CN8029A0ET
507864-B21	HP BL460c G6 CTO Blade OEM	GB804181XW
507864-B21	HP BL460c G6 CTO Blade OEM	GB804181XE
507864-B21	HP BL460c G6 CTO Blade OEM	GB804181XA
447596-421	HP DL365G5 2356 RPS Performance EU Svr	CZJ933A52D
641458-425	HP DL160 G6 E5606 500G SATA EU Svr/TV	CZJ210019P
641458-425	HP DL160 G6 E5606 500G SATA EU Svr/TV	CZJ210019P
AJ795A	HP 2312fc DC Modular Smart Array	3CL926C867
AJ750A	HP MSA2000 3. 5in Dual I/O 12 Drive Encl	2S6036D520
AJ750A	HP MSA2000 3. 5in Dual I/O 12 Drive Encl	2S6148D081
AH558A	HP 1/8 G2 Ultr 920 SAS Autoloader	MXA90410AJ
J8715B	HP E8212 zl Switch Base System	SG035BY269
J8715B	HP E8212 zl Switch Base System	SG035BY269
507864-B21	HP BL460c G6 CTO Blade OEM	GB804181XR
641458-425	HP DL160 G6 E5606 500G SATA EU Svr/TV	CZJ210019P
669045-425	ProLiant ML350p Gen8 E5-2609 1P 4GB-R Hot Plug SATA 8 SFF 460W PS Server/TV	CZ222902K3

Números de serie de Networking:

P/N	DESCRIPCIÓN	NUMERO SERIE
J9450A	Switch Procurve 1810G	CN0382G33D
J9450A	Switch Procurve 1810G	CN0382G41H
J9450A	Switch Procurve 1810G	CN0382G45F
J9450A	Switch Procurve 1810G	CN0382G2ZJ
J9450A	Switch Procurve 1810G	CN0382G33Z
J9450A	Switch Procurve 1810G	CN0382G3P2
J9450A	Switch Procurve 1810G	CN0382G32K



J9450A	Switch Procurve 1810G	CN0382G3PN
J9450A	Switch Procurve 1810G	CN0252G41M
J9450A	Switch Procurve 1810G	CN0382G42W
J9450A	Switch Procurve 1810G	CN0382G40F
J9450A	Switch Procurve 1810G	CN0382G429
J9450A	Switch Procurve 1810G	CN0382G414
J9450A	Switch Procurve 1810G	CN0382G35D
J9450A	Switch Procurve 1810G	CN0382G30G
J9450A	Switch Procurve 1810G	CN0382G33S
J9450A	Switch Procurve 1810G	CN0382G3WW
J9450A	Switch Procurve 1810G	CN0382G07M
J9450A	Switch procurve 1810G	CN0382G3VM
J9450A	Switch Procurve 1810G	CN0382G30C
J9450A	Switch Procurve 1810G	CN0382G43X
J9450A	Switch Procurve 1810G	CN0382G3YR
J9450A	Switch procurve 1810G	CN0382G3J8
J9450A	Switch procurve 1810G	CN0382G2RR
J9450A	Switch procurve 1810G	CN0382G191
J9450A	Switch procurve 1810G-8	CN0522F292
J9450A	Switch procurve 1810G-8	CN0522F299
J9450A	Switch procurve 1810G	CN0422G1B6
J9450A	Switch procurve 1810G	CN0442G19B
J9450A	Switch Procurve 1810G-8	CN1052F3CM
J9450A	Switch Procurve 1810G	CN1462G0S9
J9450A	Switch Procurve 1810G	CN1462G0SQ
J9450A	Switch Procurve 1810G	CN2102G0T2
J9450A	Switch Procurve 1810G	CN2092G1JN
J9450A	Switch Procurve 1810G	CN0382G321
J9450A	Switch Procurve 1810G	CN38FRT830
J9450A	Switch Procurve 1810G	CN40FRT0ZR
J9450A	Switch procurve 1810G	CN40FRT0TV
J9450A	Switch procurve 1810G-8	CN0402F0R1
J8706A	Módulo 24 puertos Mini-GBIC	SG038BD03L
J8706A	Módulo 24 puertos Mini-GBIC	SG038BD03Z
J9307A	Módulo 24 puertos 10/100/1000 PoE	SG0402Z05M
J8715B	Switch HP ProCurve 8212zl	SG035BY269

## **2. CONDICIONES GENERALES.**

### **2.1 Acceso al servicio.**

Existirá un soporte de primer nivel dado directamente por la empresa a la que sea adjudicada la licitación. Este soporte será 24x7. Debido a la especialización que requieren el mantenimiento de los sistemas albergados en el Ayuntamiento dicha empresa deberá contar con al menos dos técnicos con niveles de certificación HP Accredited Solutions Expert (ASE) dentro de las tecnologías HP de las que dispone este Ayuntamiento.



Tras este soporte de primer nivel se deberá garantizar que dicha solicitud podrá ser escalada directamente al Centro de Respuesta de HP.

El acceso al servicio puede realizarse de las siguientes formas:

- Por teléfono: HP facilitará número de teléfono que permitirá al adjudicatario la apertura de incidencias en el horario que corresponda al servicio contratado en cada caso.
- Por internet: mediante la Web HP SUPPORT CENTER. Una vez registrada, HP confirma la recepción de la petición de servicio y la notifica a la oficina local dentro del horario de cobertura de dicho producto.

## **2.2 Gestión de escalado dada directamente por el fabricante.**

Los mecanismos internos de HP para la gestión de incidencias permiten establecer reglas y alertas para que se produzca la elevación automática del caso antes de que se alcancen los umbrales establecidos en el acuerdo del nivel de servicio con el cliente.

Si la condición de alerta no se resolviese en el tiempo establecido se desencadena un proceso interno de escalado a los responsables del proceso.

En el caso de productos de software de otros fabricantes, para los que HP proporciona servicios de soporte y actualizaciones, HP seguirá los procesos de escalado acordados y establecidos entre HP y el fabricante, para poder ayudar a solucionar el problema.

## **2.3 Características del soporte Hardware .**

A continuación se describen las características del soporte de hardware.

### **Horario de cobertura hardware.**

La franja horaria en la que se puede atender incidencias Hardware desde el centro de respuesta HP para los equipos indicados en el apartado "objeto de la contratación" se define en los siguientes términos:

- 9x5: el servicio está disponible de acuerdo con:
  - Laborables: de lunes a viernes de 8:00 a 17:30 horas, salvo los meses de julio y agosto, que es de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 horas.
  - Festivos: se excluyen los festivos observados por la capital de la provincia donde se encuentre ubicado el equipo afectado por la incidencia

### **Número de peticiones de servicio de hardware.**

El Ayuntamiento de Alhama de Murcia podrá realizar un número ilimitado de accesos al servicio soporte reactivo para los productos de hardware indicados en esta propuesta.

### **Diagnóstico de problemas y soporte remotos de hardware.**

Una vez registrada la incidencia en el Centro de Respuesta de HP, un ingeniero de HP trabajará con el Ayuntamiento de Alhama de Murcia durante el horario de cobertura para aislar el problema de hardware.



Antes de prestar asistencia en las instalaciones del Ayuntamiento de Alhama de Murcia, HP podrá iniciar y realizar diagnósticos remotos utilizando herramientas electrónicas de soporte remoto para acceder a los equipos cubiertos por el servicio, o bien utilizar otros medios disponibles para facilitar la resolución remota del problema.

### **Asistencia hardware in-situ.**

Para aquellos problemas técnicos que no se puedan resolver de modo remoto, un representante autorizado de HP acudirá a las instalaciones del Ayuntamiento de Alhama de Murcia en el periodo establecido (ver “tiempo de respuesta in-situ HW”) con el fin de prestar asistencia técnica para el producto de hardware cubierto y reparará o sustituirá componentes o la unidad completa, según sea necesario, para restablecer el funcionamiento normal del producto.

Como parte del proceso de resolución, el especialista de HP podría proponer al Ayuntamiento de Alhama de Murcia la instalación de mejoras de ingeniería disponibles y recomendadas para evitar la repetición del problema, garantizar el correcto funcionamiento de los productos de hardware, aumentar su rendimiento y mantener la compatibilidad con las piezas hardware de repuesto suministrados por HP. HP instalará las actualizaciones recomendadas que sean consideradas necesarias para los componentes afectados cuando éstas actualizaciones sean clasificadas como no instalables por parte del cliente.

### **Tiempo de respuesta hardware in-situ.**

El tiempo de respuesta in-situ es el intervalo que transcurre desde que el Centro de Respuesta de HP recibe y registra la solicitud de servicio de hardware (en el horario de cobertura establecido) hasta que un técnico autorizado de HP llega a las instalaciones del Ayuntamiento de Alhama de Murcia para atender la incidencia.

A continuación se describe el tiempo de respuesta para los equipos indicados en el apartado “Objeto de la contratación”:

- Día siguiente: un representante autorizado de HP se personará en las instalaciones del cliente para iniciar el servicio de mantenimiento de hardware antes de que finalice el día siguiente laborable, a contar desde la apertura del caso en el horario de cobertura establecido.

### **Esfuerzo continuado.**

Cuando el representante autorizado de HP llegue a las instalaciones del cliente, éste seguirá prestando el servicio, bien in-situ o de forma remota, a criterio de HP, hasta que se restablezca el funcionamiento de los productos de hardware o mientras se logren avances razonables en su reparación. Salvo en el caso de que el nivel de servicio incluya compromiso de tiempo de reparación, el trabajo podrá suspenderse temporalmente en caso de que se necesiten piezas o recursos adicionales, pero se reanudará en el momento en que éstos estén disponibles.

### **Piezas y materiales.**

HP proporcionará las piezas de recambio y los materiales compatibles con HP, necesarios para mantener en funcionamiento el producto de hardware con cobertura, incluidas las piezas y los materiales para las mejoras de ingeniería disponibles requeridas por HP para asegurar la compatibilidad del producto. Las piezas de repuesto que proporcione HP serán nuevas o funcionalmente equivalentes a las nuevas. Las piezas reemplazadas pasarán a ser propiedad de HP. Los clientes que deseen conservar, desmagnetizar o



destruir físicamente las piezas sustituidas recibirán una factura y se les pedirá que paguen el precio establecido (PVP), menos cualquier descuento aplicable para la pieza de sustitución. Las piezas de suministros y consumibles no están incluidas y no se proporcionarán como parte de este servicio; los términos y condiciones de garantía estándares se aplican a las piezas de suministros y consumibles.

Las piezas y los componentes que hayan superado su vida útil máxima y/o sus limitaciones de uso máximo como se establece en el manual de funcionamiento del fabricante, las especificaciones rápidas del producto o la hoja de datos técnica del producto no se proporcionarán, repararán ni sustituirán como parte de este servicio.

#### **2.4 Características de soporte software HP.**

A continuación se describen las características del soporte de software.

##### **Horario de cobertura software HP.**

La franja horaria en la que se puede atender incidencias Software desde el centro de respuesta HP para los equipos indicados en el apartado "alcance de la propuesta" se define en los siguientes términos

- 9x5: el servicio está disponible de acuerdo con:
  - Laborables: de lunes a viernes de 8:30 a 17:30 horas, salvo los meses de julio y agosto, que es de lunes a viernes de 8:30 a 14:30 horas (horario de verano).
  - Festivos: se excluyen los festivos observados por la capital de la provincia donde se encuentre ubicado el equipo afectado por la incidencia.

Para los productos software contemplados en esta propuesta, el Ayuntamiento de Alhama de Murcia podrá realizar un número ilimitado de accesos al servicio.

##### **Diagnóstico de problemas y soporte remotos de software HP.**

Una vez que el Ayuntamiento de Alhama de Murcia haya abierto una solicitud de servicio de software a través del Centro de Respuesta de HP, un ingeniero de HP trabajará con el Ayuntamiento de Alhama de Murcia durante el horario de cobertura para ayudarle a analizar y resolver problemas que el Ayuntamiento de Alhama de Murcia pueda identificar y reproducir.

HP también ayudará al Ayuntamiento de Alhama de Murcia a identificar los problemas que sean difíciles de reproducir, así como a aislar, determinar si el problema efectivamente es de software o, por el contrario, se percibe más como de hardware.

##### **Tiempo de respuesta remoto para el soporte de software HP.**

Especifica el periodo de tiempo que comienza cuando el Centro de Respuesta de HP recibe y registra la solicitud de servicio de software y finaliza en el momento en que el representante autorizado de HP llama al Ayuntamiento de Alhama de Murcia. Las incidencias registradas y respondidas fuera del horario de cobertura serán desplazadas al siguiente periodo de tiempo cubierto por el servicio.

A continuación se describe el tiempo de respuesta remoto para los productos software en los que se incluye este nivel de servicio (Ver apartado "Alcance de la propuesta"):

- 2 horas: un representante autorizado de HP contactará con el Ayuntamiento de Alhama, dentro del horario de cobertura, para iniciar el servicio de soporte técnico de software en el plazo de 2 horas.



### **Licencia para usar y copiar las actualizaciones de los productos de software HP.**

El Ayuntamiento de Alhama de Murcia recibe la licencia para usar y copiar las actualizaciones de productos de software con este nivel de servicio en todos los sistemas soportados que estén cubiertos por la licencia de software original.

### **Actualizaciones de los productos y documentación de software HP.**

Cuando HP publica actualizaciones de software, proporciona al cliente las últimas revisiones del software y sus manuales de referencia. En el caso de software de terceros, HP proporcionará las actualizaciones de software a medida que el fabricante las ponga a disposición o HP indicará cómo puede el cliente obtenerlas directamente del fabricante en cuestión. El cliente recibirá también una clave de licencia o código de acceso, o bien instrucciones sobre cómo obtenerlos, cuando sean necesarios para descargar, instalar o ejecutar la última versión de software.

En la mayoría de software HP y determinados software de terceros con soporte HP, las actualizaciones estarán disponibles en el portal Software Updates and Licensing a través del Centro de soporte de HP. El portal Software Updates and Licensing proporciona al Cliente acceso electrónico para la recepción y gestión proactiva de las actualizaciones de productos y documentación de software.

Es posible que en el caso de algún software de terceros compatible con HP, el cliente deba descargar las actualizaciones directamente desde el sitio web del proveedor.

HP determinará el procedimiento recomendado de actualización para el software de HP o el software de otros fabricantes que sea compatible con HP. El principal método de entrega de actualizaciones de software y de documentación se realizará mediante descarga desde el portal de licencias y actualizaciones de software o el sitio web alojado del otro fabricante.

### **Actualización y mantenimiento de otro software distinto al de HP.**

El Ayuntamiento de Alhama de Murcia necesitará la colaboración de la empresa adjudicataria para la resolución de incidencias en software Microsoft Windows Server, VMware y Arc Serve. Por ello la empresa adjudicataria deberá disponer de una bolsa de 200 horas para la resolución de incidencias de dicho software.

### **3.- CRITERIO DE VALORACIÓN**

Se otorgarán 20 puntos al licitador que realice la mejor oferta, 0 puntos al que ofrezca al tipo y el resto proporcionalmente de acuerdo con la fórmula siguiente:

$$Vi = 20 \times (L - Pi) / (L - Pmin)$$

Dónde : -Vi es la valoración que corresponde a la oferta i, cuyo precio es Pi

-Pmin es el precio mínimo ofertado.

-L, es el precio base de licitación (tipo).



En Alhama de Murcia, a 23 de febrero de 2016.

Antonio José Sibina Sánchez.  
Departamento de Nuevas Tecnologías.