

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA CONSISTENTE EN EL MANTENIMIENTO, HOSPEDAJE Y MEJORA CONTINUA DEL SITIO WEB CORPORATIVO Y APLICACIONES WEB DEL CONSORCIO DE PREVENCIÓN, EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO DE LA ISLA DE TENERIFE.**

---

**Cláusula primera: Objeto del contrato.**

**Es objeto** del presente contrato el servicio de informática consistente en el mantenimiento, hospedaje y mejora continua del sitio web corporativo y aplicaciones web del Consorcio.

**Cláusula segunda: Contenido del servicio de informática que consistirá en el mantenimiento, hospedaje y mejora continua del sitio web corporativo y aplicaciones web del Consorcio.**

**A) Mantenimiento técnico del sitio web y de las aplicaciones web del Consorcio y mejora continua de ambas. Esta actividad engloba:**

- Mantenimiento técnico: Comprende hasta 12 horas mensuales, incluyendo la corrección de posibles errores de software en **las** aplicaciones o en el sitio web, así como ajustes en la base de datos (corrupción, crecimiento, optimización, etc.), soporte técnico en el uso de las aplicaciones, etc. Quedan excluidas de estas horas, las destinadas a la reparación del hardware que pueda verse afectado, **que** correrá por cuenta del adjudicatario.
- Mejora continua: Comprende 28 horas mensuales, incluyendo las mejoras funcionales indicadas por el Consorcio o las sugeridas por la empresa adjudicataria del servicio, actualización de contenidos y creación de nuevos apartados en el sitio web, hasta el máximo de horas indicadas.
- Las aplicaciones web del Consorcio son las siguientes:
  - > Gestión de Guardias del Personal
  - > Gestión de Partes
  - > Gestión de Tasas
  - > Gestión de Hidrantes
  - > Gestión de Plan de Salvaguarda
  - > Gestión de Webmail

**B) Hospedaje Web. Esta actividad engloba:**

- Copias de seguridad (backups) diarios.
- Comprobación de estado del servidor, análisis del sistema, revisión de logs tanto del sistema como de las aplicaciones, (mínimo una vez al mes)
- Nivel de ocupación de discos y posterior liberación de espacio.
- Transferencia de datos mensual ilimitada.
- Hospedaje página web y aplicaciones web de gestión.
- Soporte telefónico en horario de oficina.

- **Atención telefónica de incidencias 24 horas.**
- **Alojamiento de la aplicación de Plan de Salvaguarda en servidor web dedicado, desde el 1 de enero de 2016 hasta fin de contrato. Las características técnicas actuales son:**
  - > **Disco duro 2 x 1TB SATA (Espacio 1 TB)**
  - > **Memoria RAM 8 GB**
  - > **Procesador Intel Xeon E3-1220 3.1 GHz, 4C**
  - > **Sistema Operativo Centos 6\_x64**
  - > **Licencias Plesk**

**C) Actuaciones en el Mantenimiento Correctivo:** El compromiso del adjudicatario, para su atención y resolución, se establecerá con los siguientes plazos:

- a. Reclamaciones Urgentes. Las que supongan una inactividad o parada del funcionamiento del sistema en su conjunto o en alguno de sus sistemas básicos y que supongan un aspecto crítico en la actividad del Consorcio. Tiempo de respuesta frente a este tipo de incidencia no superior a 24h. en días laborables, incluyendo en este período comunicación, diagnóstico y resolución de la incidencia.
- b. Reclamaciones por anomalías o errores. Disfunciones que modifican o producen información errónea o resultados erróneos. Estableciéndose para estos casos un plazo no superior a 48 h. en días laborables.
- c. Consultas o anomalías menores. Consultas de diversa índole que no afecten al correcto funcionamiento de los sistemas. Estableciéndose un plazo no superior a 1 semana.
- d. El mantenimiento se ajustará a los requisitos iniciales del producto, incluyendo actualización de versiones, incluso las debidas a modificaciones de normativas.

#### **D) Gestión de las incidencias**

Para la gestión de las incidencias, el adjudicatario designará una persona responsable de esta atención, accesible a través de, WEB de mantenimiento, correo electrónico y/o teléfono, quien canalizará y se encargará de facilitar la respuesta adecuada. La atención telefónica estará restringida a las personas que designe este Consorcio.

Para cumplir los objetivos planteados hasta ahora, a lo largo del presente pliego, el responsable de la empresa adjudicataria se encargará entre otras funciones de:

Toma de medidas para cumplir la vigilancia y control del nivel de servicio, para ello se realizará seguimiento de:

- Los plazos de resolución de las incidencias.
- La planificación de las Órdenes de Trabajo a los técnicos.
- Tiempo medio de reparaciones.
- Agilizar la contestación de cualquier tipo de consulta realizada por el Consorcio de Bomberos de Tenerife.

Los protocolos de actuación se apoyarán en una herramienta Web de Mantenimiento, pues desde allí se hará el despliegue y el seguimiento hasta la resolución. Esta herramienta consistirá en un portal Web, que tendrá por objeto principal facilitar y organizar la comunicación entre el Consorcio y el adjudicatario.

A ese portal Web podrán acceder las personas designadas por el Consorcio, para informar de incidencias y hacer seguimientos.

Al Portal Web se accederá mediante contraseñas Usuario/ Password que asigna el adjudicatario del sistema, con ello se puede:

- Hacer consultas técnicas sobre el sistema para que sean atendidas por técnicos del sistema.
- Reportar incidencias las 24 horas del día.
- Consultar el estado de las incidencias; solucionadas, no solucionadas y respuesta/solución. (El sistema automáticamente registra la fecha y hora de registro).

La Web de mantenimiento es una herramienta centralizadora de datos y actividades realizadas y/o planificadas, todas ellas necesarias para el funcionamiento adecuado del Sistema; la centralización y su acceso vía WEB permiten una visión rápida y global del estado del suministro en cualquier momento.

Además de la Web de Mantenimiento hay una base de datos que permite el seguimiento, rastreo y explotación todas las actividades de mantenimiento y el tiempo consumido.

#### **E) Periodicidad en el mantenimiento.**

El adjudicatario deberá prestar el servicio de mantenimiento de forma continua y dentro del tiempo de respuesta que se especifica en la cláusula anterior.

**Cláusula tercera:** El órgano de contratación designará a un empleado de esta Administración, para realizar la labor de intermediario entre la empresa adjudicataria y este Consorcio, con el fin de centralizar en un único responsable las solicitudes y el control de las incidencias que pudiesen producirse.

#### **Cláusula cuarta: Presupuesto de licitación.**

El presupuesto total de licitación asciende a la cantidad total de diez mil novecientos catorce euros (10.914,00 €), con IGIC (7%) incluido, de los cuales la cantidad de diez mil doscientos euros (10.200,00 euros), en concepto del servicio de mantenimiento objeto de contratación, y la cantidad de setecientos catorce euros (714,00 euros), en concepto de IGIC (7%).

El crédito necesario para atender los gastos derivados de este contrato se atenderán con carácter plurianual conforme al siguiente detalle:

ANO	IMPORTE CON IGIC (7%)
2018	8.185,50 €
2019	2.728,50 €
TOTAL	10.914,00 €