



Código de verificación : b8f33178742b5b15

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección: <https://contratacion.ull.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b8f33178742b5b15>

MEMORIA JUSTIFICATIVA DEL CONTRATO

DENOMINACIÓN:

Servicio de mantenimiento y soporte de los servicios de telefonía de la Universidad de La Laguna.

• **Objeto del Contrato.**

El presente pliego tiene por objeto la provisión del servicio integral del mantenimiento evolutivo, adaptativo y correctivo de los sistemas de telefonía de la Universidad de La Laguna, así como un conjunto de servicios complementarios:

- Desarrollo de aplicaciones.
- Soporte a usuarios.
- Soporte a los sistemas de explotación.

Los sistemas objeto de mantenimiento son:

- Centralitas telefónicas IP.
- Aplicaciones informáticas (ull-directorio, ull-telefonía, ull-fax).
- Equipos de interconexión de terminales analógicos a centrales telefónicas IP.

• **Necesidades que se pretenden cubrir con el suministro/servicio/obra que se pretende contratar.**

De forma general, el adjudicatario proveerá al menos los siguientes servicios:

- **Servicio de mantenimiento evolutivo y adaptativo:** soporte para la atención, estimación y desarrollo de solicitudes de mejora y/o ampliación de las capacidades funcionales o técnicas existentes en los sistemas y servicios de telefonía, incluyendo la actualización de nuevas versiones de los productos de base que le dan soporte. Adaptación de servicios y aplicaciones a cambios normativos, técnicos o como consecuencia de cambios en el entorno organizativo, incluyendo las modificaciones requeridas sobre sistemas y aplicaciones existentes y con el objeto de garantizar su correcto funcionamiento. Gestión diaria de la configuración y supervisión de cambios de equipos y servicios.
- **Servicio de mantenimiento correctivo:** soporte para la atención y la resolución de todas aquellas incidencias que se derivan de errores producidos en la operativa de los sistemas contemplados. Incluye la reparación y/o reemplazo de elementos hardware ante averías de los sistemas que se indican explícitamente en el apartado 2.3.

Este documento incorpora firma electrónica, y es copia auténtica de un documento electrónico archivado por la ULL según la Ley 39/2015.

La autenticidad de este documento puede ser comprobada en la dirección: <https://sede.ull.es/validacion/>

Identificador del documento: 1778556

Código de verificación: wySk2Ua7

Firmado por: José Carlos González González
UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA

Fecha: 11/03/2019 11:46:36

Francisco de Sande González
UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA

11/03/2019 11:52:20



Código de verificación : b8f33178742b5b15

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección:
<https://contratacion.ull.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b8f33178742b5b15>

- Servicio de mantenimiento de sistemas software de base: mantenimiento integral de la plataforma tecnológica software (sistemas operativos, servidores de servicios de telefonía, servidores web, servidores de aplicaciones, gestores de base de datos, monitorización de aplicaciones, gestión de logs del sistema, y herramientas de supervisión y control).
- Servicio de asesoramiento e integración: servicio consistente en realizar la integración de los sistemas objeto de contrato con los servicios, redes y aplicaciones que la Universidad de La Laguna establezca (por ejemplo: pruebas e integración de nuevos terminales, interconexión con otros aplicativos, etc.). Inventariado y documentación del hardware, conexionado, aplicaciones y configuraciones de los sistemas y productos descritos.
- Servicio de monitorización: La empresa adjudicataria proveerá un servicio de monitorización de todos los elementos involucrados en el servicio de telefonía. Además deberá proveer o desarrollar una plataforma de gestión de SLAs para los servicios de comunicaciones relacionados con la Telefonía de la Universidad de La Laguna (conexión con la red pública, SMS, Fax, Terminales IP, tráfico, etc.). Se incluye el análisis de vulnerabilidades, amenazas y ataques.
- Realización y chequeos de protocolos de emergencia para restauración de los servicios críticos objeto del contrato. Realizar planes de contingencia, informes de seguimiento y control, así como de cualquier informe solicitado, y el seguimiento de configuraciones recomendadas, versiones, parches y recomendaciones sobre los productos y servicios objeto de mantenimiento.
- Servicio de desarrollo de aplicaciones integradas sobre infraestructuras de comunicaciones. La empresa adjudicataria deberá prestar un servicio de desarrollo para la evolución tecnológica y mejoras funcionales de los aplicativos objetos del contrato. Se estima que son necesarias 2.000 horas anuales de desarrollo para cubrir este servicio. El Servicio TIC definirá los entornos de desarrollo y el formato de interconexión que se deben usar en cada caso, de forma preferente se deberá usar el lenguaje Django/Python sobre plataformas linux.
- Servicio de soporte de Nivel 2: servicio consistente en el apoyo, colaboración, coordinación y prestación de la ayuda funcional y técnica necesaria para la resolución de las incidencias y consultas planteadas por los usuarios de los sistemas objeto de la presente contratación. Además se deberá prestar atención directa de primer nivel y escalamiento a un segundo nivel o al sistema de atención externo que corresponda, garantizando la rápida gestión para evitar retardos innecesarios en el escalado a un nivel superior, para todos aquellos mantenimientos ofrecidos por proveedores externos pero que afectan a los servicios y productos descritos.

Este documento incorpora firma electrónica, y es copia auténtica de un documento electrónico archivado por la ULL según la Ley 39/2015.
 La autenticidad de este documento puede ser comprobada en la dirección: <https://sede.ull.es/validacion/>

Identificador del documento: 1778556

Código de verificación: wySk2Ua7

Firmado por: José Carlos González González
 UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA

Fecha: 11/03/2019 11:46:36

Francisco de Sande González
 UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA

11/03/2019 11:52:20



Código de verificación : b8f33178742b5b15

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección:
<https://contratacion.ull.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b8f33178742b5b15>

- **Justificación de la insuficiencia de Medios en caso de tratarse de un Contrato de Servicios.**

El Servicio TIC no posee de personal técnico especializado y suficiente para realizar los trabajos contemplados en este contrato de servicios.

Por este motivo es necesario que el contrato de soporte y mantenimiento que permita garantizar la prestación de los servicios de telefonía y elementos relacionados.

- **Justificación de la elección del Procedimiento, en caso de que no sea abierto o restringido.**

Procedimiento Abierto.

- **En caso de que no existan lotes, justificación de tal hecho.**

El concurso no se ha fraccionado por lotes debido a que las aplicaciones mantenidas dan un servicio integral a toda la Universidad y no se pueden asociar a un edificio o servicio concreto.

Firma (por medios digitales).

Este documento incorpora firma electrónica, y es copia auténtica de un documento electrónico archivado por la ULL según la Ley 39/2015.
La autenticidad de este documento puede ser comprobada en la dirección: <https://sede.ull.es/validacion/>

Identificador del documento: 1778556

Código de verificación: wySk2Ua7

Firmado por: José Carlos González González
UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA

Fecha: 11/03/2019 11:46:36

Francisco de Sande González
UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA

11/03/2019 11:52:20