

Memoria para la contratación del expediente de servicios "SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y EXPLOTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA REGIÓN SUR"

Memoria del Expediente "SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y EXPLOTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA REGIÓN SUR"

Índice

1. Antecedentes.....	3
2. Necesidad del Servicio.....	3
3. Descripción del Servicio.....	3
4. Importe Límite.....	5
5. Plazo de Ejecución	5

Memoria del Expediente "SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y EXPLOTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA REGIÓN SUR"

1. Antecedentes

La Dirección Regional Sur de ENAIRe cuenta, desde hace tiempo, con una prestación de servicio de mantenimiento y explotación de los Sistemas de Información. El presente expediente pretende dar continuidad a dicha prestación.

Como antecedente a este Expediente se encuentra el SUR 62/2021 "SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y EXPLOTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN DE LA REGIÓN SUR" que ha venido cumpliendo este servicio durante los últimos tres años (uno más dos prórrogas) desde el año 2021.

2. Necesidad del Servicio

Para el ejercicio de sus funciones, las distintas unidades de la Región Sur y sus usuarios cuentan con el apoyo de equipos y aplicaciones vinculadas con las Tecnologías de la Información. Se requiere una prestación de servicio técnico especializado que garantice el mantenimiento y explotación de estos sistemas, dirigido a asegurar el funcionamiento de los puestos de trabajo finales, además de resolución de incidencias y peticiones de los usuarios.

3. Descripción del Servicio

El presente expediente contempla la contratación de un servicio especializado para la realización del mantenimiento y explotación de los Sistemas de Información de la Región Sur.

La prestación del servicio requerida en el expediente incluye:

Para la prestación de este servicio, la directora del Expediente, o persona en la que delegue, presentará un Plan de trabajo periódico (semanal, quincenal o mensual) al coordinador del servicio en el que conste la planificación de las actuaciones concretas a llevar a cabo. Para el desarrollo de este, la/s persona/s asignada/s al servicio, podrá/n acudir y permanecer temporalmente en la instalación concreta especificada el tiempo indispensable a tales fines. Asimismo, el coordinador del servicio deberá presentar un informe comprensivo de las actuaciones llevadas a cabo por cada intervención requerida.

A continuación, se describe la prestación del servicio de mantenimiento objeto de este Expediente extendiéndose el alcance de este tanto a los equipamientos existentes actualmente, como aquellos que por modernización y/o acondicionamiento pudieran ser sustituidos y/o implantados durante el periodo de vigencia del contrato, que el adjudicatario tendrá obligación de asumir al menos en el periodo anual de este contrato.

El adjudicatario aceptará el mantenimiento y explotación de los equipamientos, en las condiciones y estado de conservación en que se encuentren en la fecha de la licitación.

La empresa adjudicataria también asumirá el mantenimiento de las nuevas instalaciones o equipamiento asociados a los Sistemas de Información de la Región Sur que se pudieran poner en servicio, así como las posibles ampliaciones o mejoras que se produzcan en las instalaciones o sistemas durante el plazo de la prestación de servicio.

Memoria del Expediente "SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y EXPLOTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA REGIÓN SUR"

Del mismo modo, las instalaciones o equipamientos asociados a los Sistemas de Información de la Región Sur que durante el plazo de ejecución del servicio sean dados de baja o que queden fuera de servicio temporalmente o aquellos que indicara la directora del Expediente quedarían fuera de los trabajos solicitados contratados mediante el presente expediente.

A continuación, se relacionan, aunque no de forma exhaustiva, las distintas actividades que comprende el servicio contemplado en este pliego.

1. Recepción, Gestión y Resolución de incidencias de primer nivel de los usuarios de la Región Sur (EV-Helpo)
2. Soporte de microinformática a usuario en puesto cliente:
 - a. Instalación, puesta a punto y configuración de ordenadores personales y sus periféricos.
 - b. Instalación de hardware en equipos ya instalados.
 - c. Instalación de software corporativo y de microinformática.
 - d. Conexión de los equipos a la red corporativa.
 - e. Mantenimiento de equipos informáticos en puesto cliente
3. Asesoramiento a los usuarios para el adecuado uso de los medios informáticos.
4. Tareas de administración de Directorio Activo (desbloqueo de usuarios, actualización de datos del usuario en Directorio Activo, generación de políticas, administración de permisos en shares, etc.)
5. Mantenimiento preventivo de equipos y verificación de las conexiones a los equipos y puntos de red ofimática.
6. Inventariado y control patrimonial de los activos informáticos.
7. Optimización de la configuración de los equipos, revisión de la secuencia de arranque, eliminación de archivos temporales, revisión del visor de sucesos, etc.
8. Gestión y mantenimiento del equipamiento de la red local (RSINA).
9. Mantenimiento del sistema de telefonía RTC.
 - a. Instalación y mantenimiento de teléfonos fijos.
 - b. Activación y mantenimiento de rosetas telefónicas.
 - c. Revisión de cableado.
10. Mantenimiento y soporte del sistema de telefonía móvil.
 - a. Configuración de smartphones.
11. Mantenimiento de las salas de formación CBT y salas multimedia.
12. Instalación de ordenadores y periféricos en las aulas de formación de ENAIRe para formaciones que se imparten dentro de los Sistemas de Información y en la red corporativa RSINA.
13. Soporte a los sistemas de impresión departamentales instalados.
14. Configuración de perfiles.
15. Cambios de ubicación de perfiles dentro de los edificios o entre edificios (instalación de los equipos, su conexión a red, el cambio de los servicios sobre recursos compartidos y el cambio del software básico al definido como estándar, traspaso de información de un equipo a otro, si procede. Además, se coordina con el grupo de administradores el cambio de ubicaciones de recursos de red, así como la migración de buzones de correo electrónico).
16. Atender con la máxima prioridad las solicitudes de intervención relacionadas con cualquier alerta o incidente de seguridad.

Memoria del Expediente "SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y EXPLOTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA REGIÓN SUR"

4. Importe Límite

El importe límite del presente expediente asciende a CIENTO SETENTA MIL CIENTO EUROS (170.100 €), IMPUESTOS NO INCLUIDOS.

El importe de licitación comprende el coste de todos los medios humanos y materiales necesarios para la prestación del servicio.

El período para dicho importe límite es un año completo.

5. Plazo de Ejecución

El plazo de ejecución del servicio es de UN AÑO (1) a partir de la fecha que figure en el contrato o, en su defecto, la de la firma del Acta de Inicio del Servicio, salvo causas de rescisión.

El contrato podrá ser objeto de UNA (1) prórroga anual.

Firmado / Realizado por:

Jennifer Isabel Mariano Hernández
Responsable Área SSI Región Sur

Firmado / Supervisado / Aprobado por:

Fernando Domínguez de la Iglesia
Jefe de División ET Región Sur