



**PLIEGO DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS PARA LA  
CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y  
MANTENIMIENTO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS  
HEWLETT-PACKARD DE ALTA DISPONIBILIDAD**

**I. OBJETO**

Por un importe máximo de 19.000 € IVA excluido, el objeto de este expediente es la contratación del soporte de los servidores, cabinas de almacenamiento y unidades de copia de la marca Hewlett-Packard del Consorcio Provincial de Bomberos durante dos años.

**II. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS**

El contrato de soporte deberá cubrir los equipos que se detallan en el apartado III por el período de vigencia del presente contrato. Los servicios mínimos que debe incluir en contrato son los siguientes:

**II.1. Soporte Reactivo**

Supone la reparación de averías o funcionamiento defectuoso en los locales del Consorcio Provincial de Bomberos de Valencia donde se encuentre el equipamiento instalado, incluyendo mano de obra, piezas de recambio, desplazamientos y cualquier otro gasto que se genere. La ubicación del equipamiento objeto del presente contrato se indica en el anexo. El Consorcio Provincial de Bomberos de Valencia se reserva del derecho de trasladar en cualquier momento el equipamiento previa comunicación de la nueva ubicación, debiendo prestarse el servicio en la ubicación donde se encuentre el hardware instalado en el momento de la avería.

El tiempo de respuesta remoto garantizado máximo debe ser de 2 horas, contando desde el momento en que el Consorcio Provincial de Bomberos de Valencia solicita la intervención de la empresa.

El horario de asistencia será de 24 horas diarias, de lunes a domingo, incluyendo los días festivos. El Consorcio Provincial de Bomberos de Valencia puede realizar un número ilimitado de accesos al servicio de soporte para los equipos objeto del presente contrato.

Para las incidencias técnicas que requieran presencia in-situ, un representante autorizado de la empresa que proporcione el soporte técnico se personará en las instalaciones del Consorcio Provincial de Bomberos de Valencia para iniciar el servicio de mantenimiento de hardware en el plazo de 4 horas desde que la petición de servicio haya sido atendida. Después de la llegada del Técnico de la empresa, en el plazo previsto, el trabajo necesario continuará, de manera ininterrumpida, hasta corregir el funcionamiento defectuoso o reparar la avería.



Todas las piezas sustituidas deberán ser originales e iguales a las retiradas. En caso de que no pueda ser así, la empresa adjudicataria deberá informar al Consorcio Provincial de Bomberos de Valencia de las características de la nueva pieza, debiendo ser sus prestaciones iguales o superiores a las retiradas.

## **II.2. Asistencia electrónica y telefónica**

Se proporcionará asistencia electrónica y telefónica para todos los elementos hardware y software incluidos en el contrato y detallados en los anexos.

El horario de atención telefónica será ininterrumpido 24 horas diarias, de lunes a domingo, incluyendo los días festivos.

El tiempo de respuesta telefónico será como máximo de 2 horas. Independientemente del horario de cobertura del producto correspondiente, se podrá abrir una petición de servicio por medio electrónico. La empresa que ofrezca el soporte se compromete a la recepción de petición de servicio y la notificación a la oficina de soporte local dentro del horario de cobertura contratado.

## **II. 3. SEGURIDAD**

La resolución de las incidencias no debe implicar en ningún caso el acceso remoto a los equipos afectados por las incidencias, encargándose el personal de sistemas del Consorcio Provincial de Bomberos de Valencia de ejecutar los procesos de diagnósticos o proporcionar la información que sea necesaria para la resolución de las incidencias. Cuando se envíen procesos para ejecutar en los equipos se deberá indicar qué hacen, cómo instalarlo y desinstalarlo (si fuera necesaria instalación) y cómo afectan a los sistemas.

Todas las actuaciones que se lleven a cabo por aplicación del presente contrato se realizarán siguiendo estrictas medidas de seguridad que garanticen la seguridad y privacidad de la información.

## **II.4 COSTES UNITARIOS**

Con el objeto de ajustar la política de actualización de los elementos incluidos en el contrato, se entregará el detalle de los costes unitarios de mantenimiento, mensual o anual, por cada uno de los elementos incluidos en el contrato.

## **III. EQUIPOS**

---

Los equipos de la marca Hewlett-Packard a cubrir por este contrato son los siguientes:



Modelo	Nº serie	Descripción	Nivel de servicio
433524-421	CZC73315BR	HP DL380R05 E5345 Performance EU Svr	24x7x4h
433524-421	CZC733157R	HP DL380R05 E5345 Performance EU Svr	24x7x4h
418045-421	CZJ73200TX	HP DL320 G5 3060 A1 EU Svr	24x7x4h
AH165A	MXA7310022	HP 1/8 Ultrium 920 G2 Tape Autoloader	24x7x4h
A7984A	USB727V9L5	HP StorageWorks 4/8 Base SAN Switch	24x7x4h
A7984A	USB727V94V	HP StorageWorks 4/8 Base SAN Switch	24x7x4h
AH051D	2S273104TV	HP EVA4100 Field Starter 146GB HDD	24x7x4h
293556-B22	SG807292PC	HDD 146GB FC 10K 1" ALL ADD-ON ALL	24x7x4h
293556-B22	SG807292TB	HDD 146GB FC 10K 1" ALL ADD-ON ALL	24x7x4h
364622-B22	No consta	HDD 300GB FC 10K 1" ALL ADD-ON ALL	24x7x4h
364622-B22	No consta	HDD 300GB FC 10K 1" ALL ADD-ON ALL	24x7x4h
364622-B22	No consta	HDD 300GB FC 10K 1" ALL ADD-ON ALL	24x7x4h
364622-B22	No consta	HDD 300GB FC 10K 1" ALL ADD-ON ALL	24x7x4h
T3725B	2S273104TV	HP CV EVA 3000/4000 1TB Lic	24x7x4h
458565-421	CZC8283VJ5	HP DL380R05 E5430 2G Base EU Svr	24x7x4h
458562-421	SCZC8522QD0	HP DL380R05 X5450 4G Perf EU Svr	24x7x4h

Valencia, 7 de octubre de 2013

EL JEFE DE LA SECCIÓN DE INFORMÁTICA

Fdo.: Manuel D. Serrat Olmos

