

ANEXOS

ANEXO 1. PROPUESTA DE EJECUCION Y DOCUMENTACION A ENTREGAR

Indicará:

Las propuestas para la ejecución de los servicios solicitados deberán dar una respuesta clara, completa y detallada del servicio propuesto, teniendo en cuenta los requerimientos recogidos en el presente Pliego. Deberá ajustarse a las necesidades en él expresadas y no incluir información genérica que no se relacione directamente con los objetivos aquí descritos.

Con carácter obligatorio, el programa de trabajo deberá presentarse en papel y en soporte magnético u óptico (USB, CD-ROM, DVD, etc.), compatible con las herramientas instaladas en el SERMAS (aplicaciones de ofimática habituales).

Deberán incluir el contenido para cubrir el siguiente índice, si bien podrá incluir la información adicional que los licitadores consideren pertinente.

1. Resumen ejecutivo.

Definirá los objetivos y alcance del mantenimiento de la infraestructura, planteamiento general, organización y propuesta de servicio, cronograma de instalación de versiones, compromisos asumidos, valores diferenciales y otros aspectos relevantes del programa de trabajo.

2. Descripción de la solución propuesta.

- Modelo global del servicio

Se expresará el enfoque y planteamiento global del servicio de mantenimiento y soporte de la infraestructura en cuanto al alcance, a la organización del mismo, la metodología y herramientas de seguimiento.

Se describirán tanto aspectos funcionales, metodológicos (cronograma de incidencias, procedimientos, tareas, flujos, etc.); tanto operativos, como de gestión y de planificación de los servicios. Serán expresados con el máximo nivel de detalle y especificidad.

- Descripción del servicio de resolución de incidencias

Se incluirán aquellos aspectos del proceso de comunicación de incidencias, de puesta en marcha de los grupos encargados de su tramitación, de su efectiva resolución, los mecanismos de envío y de instalación propuestos. Tipo de averías, materiales, partes y actuaciones incluidas y excluidas en los elementos de la solución. Tiempo de respuesta, horario, calendario y localización de emergencia.

- Metodología y calidad

Inclusión de todos aquellos aspectos que aseguren la calidad de las versiones de los productos entregados, de una forma metodológica. Metodología global, las diferentes fases y para cada

una de las líneas de trabajo y servicios, así como el Plan general de aseguramiento de la calidad y certificaciones de calidad.

- Seguridad de la información.

Medidas para asegurar la integridad y confidencialidad de los datos.

- Otra información de interés

El adjudicatario deberá expresar todos aquellos aspectos que aporten mejoras en la línea de los objetivos y calidad del servicio y que no hayan sido contempladas en aspectos anteriores de su programa de trabajo, en las siguientes líneas de interés:

- Seguridad del acceso a los datos.
- Disminución de los tiempos de resolución y de los tiempos de respuesta del soporte a usuarios.
- Cualquier tipo de información que se desee indicar y que no tenga cabida en apartados anteriores.

ANEXO II. AMBITO DE APLICACIÓN COBERTURA.

Detalle de ubicaciones técnicas (RITI) y equipos instalados en cada uno de estas ubicaciones (ver documento adjunto).

ANEXO III. EXCLUSIONES.

Indicará:

- Equipos, partes, piezas o materiales excluidos, si procede.

ANEXO IV. PROTOCOLOS DE MANTENIMIENTO.

Indicará

- Mantenimiento preventivo
- Intervenciones correctoras
- Gestión informatizada del servicio
- Documentación técnica proporcionada al personal del HUF.

ANEXO V. CUALIFICACIÓN DEL PERSONAL TÉCNICO ASIGNADO A ESTE CONTRATO.

El personal técnico asignado al contrato deberá disponer de la cualificación técnica y la experiencia profesional que se indica en la tabla siguiente

- Técnico especialista en electrónica de red
- Técnico especialista en cableado estructurado e instalaciones verticales y horizontales.

Firmado por ARANZANA GONZALEZ
VICENTE - [REDACTED]
[REDACTED] con un certificado
emitido por SIA SUB01