



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
PARA CONTRATO MIXTO**

EXPEDIENTE:

Excmo. Ayuntamiento de Cádiz
Centro Municipal de Informática
Avda. M^a. Auxiliadora, 4 11009-Cádiz
Telef. 956 27 52 12
www.cadiz.es

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LAS
ACTUALIZACIONES, MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LAS LICENCIAS DE ANTIVIRUS
Y ANTIMALWARE DEL AYUNTAMIENTO DE CÁDIZ**

1. OBJETO DEL CONTRATO

1. Instalación de todas las actualizaciones y mejoras de las licencias de antivirus y malware contratadas por el Ayuntamiento de Cádiz en 2016.
2. Servicio de Soporte Técnico para las licencias de antivirus y malware contratadas por el Ayuntamiento de Cádiz en 2016.

PRODUCTO:

700 Licencias **KASPERSKY ENDPOINT SECURITY FOR BUSINESS - ADVANCED**

DURACIÓN DEL CONTRATO:

2 años.

Las actualizaciones del producto y de las firmas de malware se podrán realizar de forma desasistida, siendo transparentes para el usuario. La empresa adjudicataria debe garantizar la disponibilidad del producto contratado para las nuevas versiones de sistemas operativos que vayan apareciendo en el mercado durante la vigencia del contrato.

CONTENIDO DEL SOPORTE TÉCNICO

Este servicio debe incluir como mínimo la tramitación de errores y comportamientos incorrectos de la aplicación y de sus actualizaciones, la tramitación de incidentes de malware, la asistencia para la recuperación de información perdida o dañada (siempre que sea posible) y la tramitación de preguntas de asistencia.



Excmo. Ayuntamiento de Cádiz

Centro Municipal de Informática

Avda. M^a. Auxiliadora, 4 11009-Cádiz

Telef. 956 27 52 12

www.ca

CANALES DE SOPORTE TÉCNICO

- La empresa adjudicataria, debe proporcionar, al menos un canal en el que recibir incidencias o avisos 24 x 7 (24 horas al día x 7 días a la semana).
- Los días laborables en horario de oficina, debe proporcionar un teléfono de soporte.

HORARIO DE SOPORTE TÉCNICO

Debido a la importancia que tiene la rapidez en la respuesta a los incidentes relacionados con antivirus y malware, se asignará por parte del cliente un nivel de prioridad o gravedad para cada caso abierto, que determinará los tiempos máximos de respuesta y de resolución de la incidencia (ambos contabilizarán desde el momento de apertura de la incidencia por cualquiera de los canales establecidos):

- Consulta o petición de información: el tiempo de respuesta será de 12 horas. El tiempo de resolución de la consulta será de 48 horas.
- Incidencia leve, cuando la incidencia no degrade el servicio: el tiempo de respuesta será de 4 horas. El tiempo de resolución de la incidencia será de 24 horas.
- Incidencia media, cuando provoca que el servicio funcione de forma parcial: el tiempo de respuesta será de 2 horas. El tiempo de resolución de la incidencia será de 8 horas.
- Incidencia grave, cuando la incidencia provoca que el servicio no funcione en su totalidad: el tiempo de respuesta desde será de 1 hora. El tiempo de resolución de la incidencia será de 4 horas. Si fuera necesario, la adjudicataria debe prestar soporte "in-situ" (en sede municipal) para la resolución del problema.

Las empresas deberán detallar en su oferta (siendo causa de exclusión del presente procedimiento el no hacerlo) cual es el contenido, los canales concretos y el horario del servicio de soporte técnico, de manera que se pueda comprobar su adecuación al contenido del presente pliego.

2. LUGAR DE ENTREGA

Centro Municipal de Informática
Avda. M^a. Auxiliadora, 4 11009-Cádiz
Telef. 956 27 52 12
Fax. 956 26 20 61



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
PARA CONTRATO MIXTO

EXPEDIENTE:

Excmo. Ayuntamiento de Cádiz
Centro Municipal de Informática
Avda. M^ª. Auxiliadora, 4 11009-Cádiz
Telef. 956 27 52 12
www.cadiz.es

3. PLAZO DE ENTREGA

La fecha de inicio del contrato, y por tanto, de renovación de licencias es el **13 de noviembre de 2017**.

El mantenimiento y soporte, se prolongarán durante **dos años naturales**, a contar a partir de la mencionada fecha

4. IMPORTE DE LA LICITACIÓN

PRESUPUESTO MÁXIMO DE LICITACIÓN (IVA EXCLUIDO):

22.500,00 € (veintidós mil quinientos euros). Transporte y otros gravámenes incluidos

IVA APLICABLE AL PRESUPUESTO MAXIMO DE LICITACIÓN:

4.725,00 (cuatro mil setecientos veinticinco) euros en concepto de Impuesto de Valor Añadido (21%).

Este importe será abonado contra facturas anuales presentadas durante el plazo de la duración de las licencias.

En Cádiz, a 21 de julio de 2017
El Director del Centro Municipal de Informática

Fdo: Miguel Gil Mateos

