



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE LA ELECTRÓNICA DE RED DEL FABRICANTE EXTREME NETWORKS DEL CABILDO INSULAR DE TENERIFE

1. Introducción

El Excmo. Cabildo Insular de Tenerife (en adelante ECIT) dispone actualmente de un conjunto importante de equipos de electrónica de red del fabricante Extreme Network que posibilitan la interconexión en red de la mayoría de los distintos equipos, tanto de usuarios como servidores, en las distintas sedes del ECIT.

Esta electrónica de comunicaciones desempeña funciones tanto en su red troncal y de distribución, como en la red de acceso.

Para garantizar el correcto funcionamiento de los servicios prestados por el ECIT se estima fundamental una adecuada gestión de la disponibilidad y configuración de estos equipos y, en especial, la gestión del reemplazo de aquéllos defectuosos, en unos tiempos que minimicen el impacto sobre el resto de servicios, así como la obtención de un adecuado rendimiento, todo ello a través de la disponibilidad de unos canales de escalado que permitan resolver incidencias o cualquier otra cuestión técnica que surgiese.

El objeto de la presente contratación es:

- Mantenimiento del equipamiento indicado en el **Anexo 1**, en los términos previstos en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).
 - Se ha incluido en este anexo un conjunto de puntos de acceso que forman parte de la WLAN implantada en las sedes Palacio Insular e Informática.
- Mantenimiento del software de gestión:
 - Enterasys Netsight Console
 - Enterasys Automated Security Manager
 - Enterasys Inventory Manager
 - Enterasys Policy Manager
- Servicios de consultoría especializada en el fabricante Extreme Networks.
- Servicios de formación sobre el software de gestión Netsight.



A los efectos del presente pliego se introducen las siguientes aclaraciones en aras de alcanzar una mayor concisión en el clausulado:

- Los siguientes equipos tienen consideración de red troncal:
 - 2 unidades Extreme Networks 7124, 24 puertos SFP+ (71K11L4-24), presente en el datacenter D-ALiX
- Se considerará red de distribución a los efectos del presente pliego:
 - 2 unidades Extreme Networks 7148, 48 puertos SFP+ (71K11L4-48), ubicado en el datacenter D-ALiX.
 - 14 unidades Extreme Networks B5K125-24, presentes en las sedes principales
- Tendrá consideración de red de acceso el resto de equipos listados en el **Anexo 1**.

2. Requisitos del servicio

A continuación se indican los requisitos técnicos de los servicios a prestar en el marco de la presente contratación.

2.1. Servicios de mantenimiento

El servicio de mantenimiento requerido incluye el servicio de atención y soporte técnico, el mantenimiento preventivo, correctivo y el mantenimiento del software. Para cada uno de estos apartados se deberá incluir la descripción del servicio ofertado.

La empresa adjudicataria deberá tener contratado con Extreme Networks el nivel de soporte adecuado de forma que pueda gestionar el escalado de incidencias a su centro de soporte en horario 24x7, tenga acceso a cualquier actualización de firmware disponible, y pueda reemplazar cualquier equipo averiado contemplado dentro de este contrato de mantenimiento.

En previsión de la **sustitución de equipos o ampliaciones de electrónica** que pudieran surgir en base a las necesidades del Cabildo, y que se correspondan con equipos del mismo fabricante, Extreme Networks, la adjudicataria deberá asumir la gestión de su soporte con el fabricante.

La adjudicataria deberá disponer de un servicio de soporte técnico especializado en los equipos y software del fabricante Extreme Networks. El soporte técnico deberá resolver las incidencias de primer nivel y escalar a fabricante aquellas no resueltas.

Los licitadores deberán especificar en su oferta los **canales de escalado** mediante los cuales los técnicos designados por el ECIT puedan realizar la apertura, seguimiento, escalado y cierre de cualquier incidencia. Esta operativa se realizará por vía telemática, preferiblemente a través de un portal web. Debe contemplar al menos:

- Telefónico: deberá incluir exclusivamente numeración que no sea de tarificación especial y/o adicional (p.e.: numeración 900/800, nacional o local).
- Correo electrónico.



- El escalado se deberá poder realizar desde los contactos que indique el Cabildo al inicio de la ejecución del servicio, y siempre como mínimo desde el Centro de Soporte a Usuarios (CSU): cau@tenerife.es (922 23 9999).

El soporte técnico tendrá entre sus funciones:

- Gestión y atención de incidencias.
- Gestión de reemplazos, tanto la gestión de stock local, como la gestión de la garantía de los equipos.
- Atención a consultas técnicas.
- Apertura de casos con el fabricante.

La documentación específica generada durante el servicio (procedimientos concretos generados para el ECIT) se debe entregar en formato editable (estándares de uso generalizado como Microsoft Office Word, o estándares abiertos como Open Document) que facilite su incorporación en los repositorios de procedimientos del ECIT (MediaWiki).

El adjudicatario estará obligado a realizar el siguiente **tratamiento de incidencias y solicitudes**:

- En el escalado de incidencias y/o solicitudes, confirmar la creación del tique correspondiente así como el número único asignado para el seguimiento del estado del mismo. Registro de al menos: Hora de detección, hora de resolución, descripción de la causa, efectos provocados y acciones realizadas para solucionarla.
- Información periódica o bajo demanda a los responsables técnicos del ECIT, sobre el estado de las incidencias y de los procedimientos en ejecución para su resolución.
- Permitir el acceso al entorno del adjudicatario en el que se registre y realice la gestión de la petición, con el objetivo de comprobar, si fuese necesario, el estado y el histórico de las acciones realizadas (este acceso deberá ser preferentemente Web). A pesar de lo anterior, el ECIT podrá requerir si lo determina oportuno que el adjudicatario realice el tratamiento y seguimiento del tique directamente en los sistemas de gestión de tiques que determine el ECIT. En cualquier caso, todas las tareas de creación y actualización de los tiques tratados dentro del objeto del presente contrato, deberán ser ejecutadas por la empresa adjudicataria.
- Comunicar a los contactos que indique el ECIT la resolución de un tique previamente escalado, así como la descripción del detalle de dicha resolución.

Los licitadores si así lo desean podrán realizar la **Monitorización** remota del equipamiento:

- Podrá medir y monitorizar de forma continua las prestaciones del equipamiento.
- Para todo el equipamiento se podrá dar acceso SNMP en lectura para permitir la monitorización complementaria de los servicios. Se deberá revisar y ajustar el mecanismo más seguro de acceso a esta información.
- Las tareas de monitorización y el mantenimiento deberán garantizar el funcionamiento continuo del servicio demandado.



- Colaboración con los responsables técnicos del Cabildo en la monitorización de elementos para la realización de seguimientos específicos.

2.1.1. Servicio de mantenimiento correctivo

El adjudicatario deberá garantizar un correcto mantenimiento para todo el equipamiento objeto del servicio, incluido la reposición de piezas o componentes que formen parte del mismo, así como la restitución total o parcial del equipamiento si fuere necesario.

La adjudicataria se hará cargo del mantenimiento correctivo de los equipos, previstos por el Anexo I, prestando, al menos, los siguientes servicios:

- Reemplazo de piezas averiadas.
- Servicio de soporte técnico y acceso al servicio de asistencia técnica del fabricante.
- Acceso a las actualizaciones de las versiones de software de los equipos y a parches que resuelvan fallos.

El servicio de mantenimiento correctivo debe aportar los recursos técnicos y humanos adecuados para realizar el diagnóstico, y resolver cualquier tipo de incidencia que pudiera afectar a la funcionalidad o rendimiento de alguno de los servicios soportados por el equipamiento incluido.

El servicio de mantenimiento correctivo, garantizará la reposición del servicio afectado por la avería presentada, sustituyendo las piezas o equipos dañados por otros iguales o de características superiores del mismo fabricante, o bien actualizando, reinstalando o configurando los elementos software dañados o que sean necesarios, debido al reemplazo de componentes hardware.

Se requiere la contratación de la **Garantía extendida** del fabricante Extreme Networks de los siguientes equipos:

Modelo	Unidades	Sede
71K11L4-24	2	D-ALiX
71K11L4-48	2	D-ALiX

El servicio de mantenimiento correctivo gestionará, mediante stock local propio, la reposición de los equipos averiados en los tiempos previstos por el Acuerdo de Nivel de Servicio, gestionando, en los casos que proceda la sustitución o reparación del equipo con el fabricante a través de la garantía correspondiente.

En los casos de averías sobre **equipos para los que el fabricante ya no ofrezca soporte**, el ECIT será el responsable de proporcionar un equipo de sustitución. En los supuestos en los que dicho equipo de sustitución sea del fabricante Extreme Networks, la adjudicataria asumirá la gestión del mantenimiento del nuevo equipo, en los casos en que el fabricante aún de soporte al modelo.

La adjudicataria deberá tener el stock suficiente que garantice el cumplimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio establecido y, en concreto, como mínimo lo siguiente:



Modelo	Unidades
71K11L4-48	1
B5K125-48P2	2
10GB-SR-SFPP	1
1000BASE-SX	1

Los equipos se entregarán **libres de cualquier posible porte**: transporte, aduanas, etc., estos gastos deberán estar previstos por la adjudicataria.

2.1.2. Servicio de mantenimiento preventivo

Este mantenimiento consiste en una labor preventiva para garantizar el buen funcionamiento de los equipos y adelantarse en lo posible a los problemas o averías que puedan surgir.

Las intervenciones en la electrónica en general se realizarán en las dependencias del Cabildo, comprendiendo elementos hardware y software, mano de obra y desplazamientos con el objeto de prevenir, cuando sea posible, el funcionamiento erróneo del sistema, mediante la verificación, ajustes y limpieza de los componentes del sistema que así lo requieran.

Se suministrarán e instalarán las actualizaciones de software liberadas por el fabricante, incluyendo tanto mejoras funcionales como soluciones a incidencias detectadas.

Se incluirá, al menos, **dos jornadas presenciales al año** para la actualización del firmware de los equipos que indique el ECIT.

Las actuaciones relacionadas con el mantenimiento preventivo que requieran una parada de servicio se planificarán a partir de las 18:00 (hora canaria).

Los licitadores deberán detallar en su oferta el plan de mantenimiento previsto para el servicio. Éste plan será valorado dentro de los criterios de adjudicación del contrato.

2.2. Servicios de consultoría

2.2.1. Actualización del software de gestión

La adjudicataria actualizará las herramientas objeto de mantenimiento a las últimas versiones de cada paquete.

2.2.2. Servicios de consultoría del fabricante

Se incluirá, al menos, **una jornada anual de servicios profesionales** del fabricante Extreme Networks para evaluación y recomendación sobre las configuraciones actuales.

2.3. Jornadas de formación

La adjudicataria incluirá **dos jornadas de formación** sobre la herramienta de gestión Netsight impartidas por un técnico certificado por el fabricante.



En el supuesto de prorrogar el contrato se deberá prestar una jornada de formación por cada año adicional del servicio.

3 Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)

El Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones (en adelante STIC), podrá ponerse en contacto con la empresa adjudicataria siempre que lo considere necesario a fin de recabar información sobre la marcha general del Servicio. Asimismo podrá comprobar la materialización y calidad de los servicios prestados mediante los medios que considere oportunos.

El servicio objeto del presente pliego se deberá prestar de acuerdo con los siguientes niveles de servicio.

Las incidencias y consultas se clasificarán en cuatro tipos, en función de su severidad:

Nivel	Descripción
Alto	Incidencias sobre equipos considerados red troncal y distribución
Medio-Alto	Incidencias que afecten a más de 20 usuarios sin consideración de nivel alto.
Medio	Incidencias que afecten total o parcialmente al funcionamiento del equipamiento, no incluidas en niveles superiores.
Bajo	Incidencias o defectos en las prestaciones del adjudicatario, que no afectan al funcionamiento del equipamiento. Requerimientos de información.

Los indicadores que como mínimo se manejarán para el control de la calidad del servicio serán los siguientes:

- **Tiempo de respuesta:** definiéndose este tiempo desde la notificación de la incidencia hasta que un técnico se pone en contacto con el personal técnico designado por el ECIT para realizar una primera diagnosis.
- **Tiempo de resolución:** definiéndose este tiempo desde la notificación de la incidencia hasta la resolución de la misma.

A continuación se indican los tiempos máximos para cada indicador:

Nivel de severidad	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
Alto	15 minutos	2 horas naturales
Medio-Alto	15 minutos	3 horas naturales



Medio	45 minutos	4 horas naturales
Bajo	Siguiente día laborable	2 días laborables

4 Penalizaciones

En el caso de que las métricas del **informe de cumplimiento de los ANS** no cumplan con los objetivos fijados, el Cabildo tendrá derecho a exigir una compensación, cuantificada según se indica en las siguientes tablas (la cuota mensual indicada en las siguientes tablas es el total de la facturación mensual del contrato):

Indicadores:

Indicador	PENALIZACIÓN
Tiempo de respuesta	0,5% cuota mensual por cada incumplimiento
Tiempo de resolución	1,5 % cuota mensual por cada incumplimiento

En el supuesto de producirse varios incumplimientos se aplicará una regularización consistente en la sumatoria de las penalizaciones parciales correspondientes.

Dicha regularización por penalizaciones se aplicará en forma de bonificaciones en la facturación del período o períodos siguientes al del cálculo.



5 Confidencialidad

Protección general de la información

Con carácter general la empresa adjudicataria queda expresamente obligada a mantener absolutamente confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del presente contrato.

El adjudicatario deberá cumplir la normativa legal aplicable en materia de seguridad en el marco de los servicios prestados. Con carácter general deberá prestarse especial atención a la observancia de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la anterior, la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.

Protección del acceso a los recursos TIC del ECIT

En los supuestos de prestación de un servicio que requiera o se estime conveniente el acceso local o remoto a los recursos TIC del ECIT, se establecen las siguientes limitaciones y responsabilidades específicas:

1. Condiciones técnicas:

a. Acceso remoto:

- i. La comunicación se realizará punto a punto entre las dependencias del prestador del servicio y las del ECIT empleando un canal de datos seguro (cifrado).
- ii. Si existe la mediación de un tercero, la empresa adjudicataria será la única responsable de asegurar la confidencialidad del intercambio y de las consecuencias de su incumplimiento.
- iii. El medio técnico preferente de conexión para accesos puntuales será el establecimiento de una conexión VPN. Para ello, con independencia del presente clausulado se deberá cursar la petición expresa correspondiente ante el ECIT una vez iniciada la prestación.

2. Recursos TIC accesibles:

- a. Solamente se dará acceso remoto a los servidores de aplicaciones, bases de datos, etc estrictamente necesarios para el cumplimiento del objeto contractual.
- b. No se permitirá con carácter general el acceso al escritorio o entorno gráfico de los servidores salvo por necesidades extraordinarias del servicio ante incidencias críticas y no exista otra alternativa viable (requerirá de forma obligatoria la validación expresa del ECIT).



3. Características del acceso local:

- a. El acceso local a recursos TIC de equipos de las empresas prestadoras de servicios se deberá integrar y cumplir con las medidas de seguridad de la red del ECIT (control de acceso a la red, disponibilidad de antivirus actualizado, parches seguridad, etc).

4. Potestad de control

- a. El personal autorizado del ECIT, teniendo como finalidad la protección, optimización y mejora de los servicios, monitorizará el tráfico cursado en este tipo de conexiones para la detección de actuaciones anómalas.

5. Deberes y obligaciones para la empresa adjudicataria:

- a. Solamente deberá tener acceso a los recursos del ECIT los usuarios de la prestadora de servicios autorizados y que sean estrictamente necesarios para los fines previamente autorizados por el ECIT.
- b. Los usuarios de la empresa prestadora de servicios deberán hacer un uso adecuado de la conexión, utilizándola eficientemente con el fin de evitar en la medida de lo posible la congestión de la misma, la interrupción de los servicios de red o del equipamiento de la infraestructura conectada.
- c. Se deberá acceder desde equipos y/o redes protegidas que garanticen unas condiciones de seguridad adecuadas sobre todo en lo referente al control de accesos al personal autorizado y la protección de los activos del ECIT a los que se tenga acceso (lo que requiere el uso de soluciones actualizadas, antivirus, antispyware, etc...).
- d. La empresa adjudicataria será la responsable directa de todas las actividades realizadas bajo su nombre.
- e. Las incidencias de seguridad detectadas por el personal del ECIT o comunicadas por entidades externas serán trasladadas al usuario que pueda originarla para la aplicación de las medidas que se estimen oportunas.
- f. Los usuarios deberán reportar al ECIT aquellas incidencias de seguridad de las que tuviesen conocimiento (p.e.: pérdida o compromiso de las credenciales, etc).

6. Uso no adecuado: el servicio de acceso remoto no debe ser usado para:

- a. Cualquier transmisión de información o acto que viole la legislación vigente que le sea de aplicación.
- b. Fines privados, personales o comerciales, no relacionados con las actividades propias y autorizadas por el ECIT.
- c. Transmisión de material que infrinja la legislación sobre propiedad intelectual (software, imágenes, video, audio, películas, etc.). En general el usuario se



compromete a no hacer uso de los recursos informáticos y de comunicación para publicar o divulgar material obsceno, difamatorio u ofensivo que pueda suponer una violación de los derechos legales de terceros.

- d. Creación, utilización y transmisión de cualquier tipo de material que perjudique la dinámica habitual de los usuarios del ECIT o redes externas (virus, difusión de correo publicitario, cadenas de correo-e, etc.).
- e. Actividades deliberadas con alguna de las siguientes finalidades:
 - i. Congestión de los enlaces de comunicaciones o sistemas informáticos mediante el envío de información o programas concebidos para tal fin.
 - ii. Escanear puertos de equipos sin autorización del titular/es del mismo.
 - iii. Búsqueda de vulnerabilidades en equipos pertenecientes al ECIT o redes externas.
 - iv. Denegación de servicios y desconexión de equipos.
 - v. Destrucción o modificación de la información de otros usuarios o sistemas de información.
 - vi. Violación de la privacidad e intimidad de otros usuarios.
 - vii. Intentar o conseguir acceder de forma no autorizada a equipos.
- f. Bajo ningún concepto el usuario atentará contra la integridad, funcionamiento o disponibilidad de los recursos informáticos que componen la red del ECIT. Se considera un atentado contra la integridad de los recursos informáticos las acciones que no tomen las medidas pertinentes contra la inclusión y/o ejecución de software pernicioso (virus, sniffers, etc.) en los equipos a los que tienen acceso, así como el acceso a los recursos informáticos fuera de las condiciones autorizadas por el ECIT.



6. Contenido de las ofertas

Se requiere la presentación de las **ofertas en formato electrónico**.



Anexo I: Equipamiento

Equipamiento a mantener	Código	Unidades
7124, 24 puertos SFP+	71K11L4-24	2
7148, 48 puertos SFP+	71K11L4-48	2
Enterasys Matrix N7, 7 Slot Chasis	7C107	12
Módulo DFE-Platinum 60 RJ45 GbE	7G4202-60	20
Módulo DFE-Platinum 40 RJ45 GbE w/Uplink	7G4282-41	15
Módulo DFE-Platinum 2 Port XENPACK 10GbE	7K4290-02	4
SecureStack B2 24 p. RJ45 10/100/1000	B2G124-24	18
SecureStack B2 48 p. RJ45 10/100/1000	B2G124-48	1
SecureStack B2 48 p. PoE RJ45 10/100/1000	B2G124-48P	11
SecureStack B2 48 p. RJ45 10/100	B2H124-48	1
B3 24 puertos 10/100/1000 PoE	B3G124-24P	6
B3 48 puertos 10/100/1000 PoE	B2G124-48P	3
B5 24 puertos+4SFP	B5G124-24	1
B5 24 puertos+4SFP PoE	B5G124-24P2	10
B5 48 puertos+4SFP PoE	B5G124-48P2	11
B5 48 puertos+4SFP	B5G124-48	1
B5K 24 puertos+2SFP+	B5K125-24	14
B5K 48 puertos+2SFP+	B5K125-48	3
C2G170-24 24 puertos SFP	C2G170-24	1
C3 48 puertos PoE RJ45 – 4SFP combo	C3G124-48P	18
Extreme 802.11ac AP 2x2 MIMO	WS-AP3805I	33
Extreme 802.11ac AP 3x3 MIMO	WS-AP3825I	5



Anexo II: Listado de sedes

SEDE	DIRECCIÓN
Sede central en D-ALiX	Polígono Industrial de Granadilla
Edificio Principal – Palacio Insular	Plaza de España, 1, Santa Cruz de Tenerife
Edificio de Informática y Comunicaciones	C/ Clavel Nº2, Santa Cruz de Tenerife
Centro de Alcalde Mandillo Tejera	C/ Alcalde Mandillo Tejera Nº8, Santa Cruz de Tenerife
Centro de Intercambiador de Transportes	Avda. 3 de Mayo. Santa Cruz de Tenerife
Oficinas en el Recinto Ferial	Avda. de la Constitución Nº 12, Santa Cruz de Tenerife
Tenerife Espacio de las Artes	C/ San Sebastián Nº8, Santa Cruz de Tenerife
Centro de los Majuelos (Pabellón Santiago Martín)	C/ Las Macetas s/n, Pabellón Insular Santiago Martín - Los Majuelos 38108 – San Cristóbal de La Laguna
Biodiversidad del Puerto de la Cruz	C/ Retama, 2. Puerto de la Cruz
Casa de la Miel	Ctra. General del Norte Km. 20,5 El Sauzal
Casa de Ganadero	Camino San Diego, 73. San Cristóbal de La Laguna
Centro Ambiental Aguamansa	Ctra. Gral. Nº 570. Aguamansa. La Orotava
Centro Insular de Información Juvenil	C/ Bethencourt Alfonso Nº 17. Santa Cruz de Tenerife
Consumo y Moda (Casa Zárate)	San Agustín, 15, bajo. San Cristóbal de La Laguna
Cruz del Carmen	Monte de Las Mercedes, Km.6, Bajo. La Laguna
CSC de Los Cristianos	C/ Roque de Jama, s/n, Edificio el Verodal - Los Cristianos. Arona.
Laboratorio Insular de Vinos (Levite). Güímar	Teobaldo Power, 11. Güímar.
Oficina de Centro Comercial El Trompo	Polígono Industrial San Jerónimo s/n, Bajo (Centro Comercial El Trompo). La Orotava.
Oficina de Extensión Agraria de Arico	Benítez de Lugo 1, Bajo. Arico.
Oficina de Extensión Agraria de Buenavista Norte	C/ El Horno, 1. Buenavista del norte.
Oficina de Extensión Agraria de Granadilla	C/ San Antonio, nº 13. Granadilla.
Oficina de Extensión Agraria de Güímar	Avda. Dean P. Cáceres. (Plaza del Ayuntamiento, 8). Güímar.
Oficina de Extensión Agraria de Icod de los Vinos	C/ Key Muñoz, 5. Icod de Los Vinos.
Oficina de Extensión Agraria de El Tanque	Av. Príncipes de España, 22c. El Tanque.
Oficina de Extensión Agraria de La Laguna	Hotel-Apartamentos Nivaria. Plaza del Adelantado. La Laguna.
Oficina de Extensión Agraria de La Orotava	Plaza Constitución, 3. Bajo. La Orotava.
Oficina de Extensión Agraria de Tejina	C/ Palermo, 2. Tejina. La Laguna.
Oficina de Extensión Agraria Fasnia	Ctra. Los Roques, 21. Fasnia.
Oficina de Extensión Agraria Guía de Isora	Avda. Constitución, s/n. Guía de Isora.
Oficina de Extensión Agraria Tacoronte	Ctra. Tacoronte Tejina, 15. Tacoronte.
Oficina de Extensión Agraria Valle San Lorenzo	Ctra. General, 72. Valle San Lorenzo.
Oficina de Gestión Parque Rural de Teno	Ctra. Palmar, s/n. Bajo. Los Pedregales. Buenavista del Norte.
Oficina Comarcal de La Esperanza	Calle La Sardinera Nº 9 - La Esperanza. El Rosario
Oficina de Turismo del Pto de la Cruz	C/ Las Lonjas, s/n, Bajo. Puerto de La Cruz.
Oficina Remota Parques y Talleres	C/ Zero (trasera estación Cepsa). La Cuesta-Taco.
Vivero La Tahonilla. La Laguna	Ctra. a La Esperanza, s/n, Bajo. Vivero Forestal. La Laguna
Oficina Administrativa Parque Nacional del Teide	C/ Doctor Sixto Perera González, 25. El Mayorazgo. La Orotava.



Anexo III: Tabla de tiempos de resolución de incidencias

Nivel de severidad	Valor objetivo	Valor ofertado ⁽¹⁾
Alto	2 horas naturales	
Medio-Alto	3 horas naturales	
Medio	4 horas naturales	
Bajo	2 días laborables	
(1) Los valores ofertados de tiempos de resolución se deben indicar en horas o días naturales según el valor objetivo.		

En Santa Cruz de Tenerife, a 29 de febrero de 2016.

Analista Superior de Sistemas de
Información

Daniel McNamara Lima

El Jefe de Servicio

Clemente Barreto Pestana