

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN POR PROCEDIMIENTO ABIERTO Y TRAMITACIÓN ORDINARIA DE LA RENOVACIÓN DEL EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO EN CENTROS DE DINAMIZACIÓN TECNOLÓGICA LOCAL (CDLTs) DEPENDIENTES DE AYUNTAMIENTOS ADHERIDOS AL CONSORCIO ASTURIANO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS.

PROGRAMA DE RENOVACIÓN DE EQUIPAMIENTO EN CDLTs. FASE A.

EXPEDIENTE Nº: CAST 12/2008

CONSORCIO ASTURIANO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS

GERENCIA

| | |
|---|----|
| 1 Antecedentes..... | 3 |
| 2 Objeto..... | 3 |
| 3 Alcance | 3 |
| 3.1 Suministro de equipamiento..... | 4 |
| 3.2 Prestaciones complementarias..... | 4 |
| 4 Requisitos Técnicos del equipamiento..... | 5 |
| 4.1 Hardware..... | 5 |
| 4.1.1 Características Generales de las configuraciones | 5 |
| 4.1.2 Configuración de puestos cliente..... | 8 |
| 4.1.3 Configuración de Puesto de Servidor | 8 |
| 4.1.4 Impresora - Características Generales..... | 8 |
| 4.1.5 Escáner | 9 |
| 4.2 Software..... | 10 |
| 5 Requisitos de las prestaciones complementarias | 11 |
| 5.1 Provisión del equipamiento y gestión logística..... | 11 |
| 5.1.1 Transporte y Entrega..... | 11 |
| 5.1.2 Instalación y puesta en servicio del equipamiento | 11 |
| 5.2 Etiquetado y Registro del material suministrado..... | 12 |
| 5.3 Soporte y Mantenimiento..... | 13 |
| 5.4 Garantía de los equipos | 15 |
| 5.5 Otras prestaciones | 15 |
| 6 Plan de Trabajo | 15 |
| 6.1 Hitos en el Plan de Trabajo | 16 |
| 7 Organización de los Trabajos | 16 |
| 8 Acuerdos de Nivel de Servicio | 17 |
| 9 Entregables | 18 |
| 10 Propuesta económica | 20 |
| 11 Anexo Nº 1.- Relación de puestos de usuario por CDTL..... | 22 |
| 12 Anexo Nº 2.- Características de los equipos presentados..... | 23 |

1 Antecedentes

En el Marco de Actividad del Consorcio Asturiano de Servicios Tecnológicos se definen los ámbitos y líneas de actuación a ejecutar en cumplimiento de los fines de esta entidad. Entre los ámbitos de acción contemplados se encuentra el Asesoramiento para la Actividad de los Centros de Dinamización Tecnológica Local (CDTLs) dependientes de los Ayuntamientos adheridos al Consorcio.

Los CDTLs son el punto de referencia en el ámbito local en cuanto al uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación permitiendo la ejecución de políticas de innovación tecnológica entre las pymes y microempresas, la e-inclusión entre la ciudadanía y el apoyo a la implantación de la Administración electrónica en el Ayuntamiento.

Sus funciones son diferentes dependiendo de los destinatarios finales, aunque todas ellas tienen un objetivo común como es el trabajar en pro del desarrollo local desde la perspectiva de la innovación y el desarrollo tecnológico.

Por todo ello, una necesidad primordial para que estos Centros puedan llevar a cabo su cometido, es disponer de un equipamiento informático y de una infraestructura de soporte y mantenimiento del mismo eficaz y eficiente, garantizando de esta manera un servicio de calidad a los usuarios de estos centros.

2 Objeto

El objeto del presente pliego es la renovación del equipamiento informático de aquellos Centros de Dinamización Tecnológica Local dependientes de Ayuntamientos adheridos al Consorcio, que presentan un parque informático con una antigüedad superior a 3 años, y que por tanto se encuentran en una situación que dificulta en gran medida la prestación de un servicio de calidad a sus usuarios.

La renovación de dicho parque informático se acompañará con otras prestaciones relacionadas, como la instalación y configuración del equipamiento suministrado, el etiquetado del mismo con fines de inventariado, la garantía de dichos equipos y así mismo el soporte y mantenimiento, por un período de al menos 1 año.

Los centros implicados en el objeto del contrato se distribuyen por la geografía asturiana y se señalan en el Anexo Nº 1 del presente pliego de prescripciones técnicas.

3 Alcance

El alcance de este contrato para la renovación del equipamiento informático de los Centros de Dinamización Tecnológica Local señalados en el Anexo Nº 1 del presente pliego, incluye el suministro del equipamiento de renovación así como las prestaciones complementarias relacionadas, tal como se describe a continuación.

3.1 Suministro de equipamiento

El suministro de equipamiento informático consistente en los siguientes elementos:

- **Puestos de usuario.**- Para cada CDTL se proveerá un número de puestos de usuario igual al señalado para el CDTL concreto en el Anexo N° 1 del presente pliego. Cada puesto de usuario estará formado por CPU, pantalla, teclado, ratón, equipamiento multimedia y software necesario para su puesta en funcionamiento.
- **Servidores.**- Se proveerá un servidor por cada CDTL. Cada servidor incluirá adicionalmente una pantalla, teclado, ratón y el software necesario para su puesta en funcionamiento.
- **Periféricos.**- Se consideran periféricos asociados a cada equipo los señalados en la tabla correspondiente del apartado *4.1.1 Características generales de las configuraciones* del presente pliego técnico. En el suministro y por cada equipo que se provea a los centros, se incorporará una unidad de cada uno de estos elementos.
- **Impresora.**- Se suministrará una por cada CDTL.
- **Escáner.**- Se suministrará uno por cada CDTL.
- **Licencias de software.**- Se suministrarán con el equipamiento las licencias de software necesarias para el funcionamiento tanto de los equipos de usuario como de los servidores y demás elementos que precisasen de ellas, así como aquellas necesarias para garantizar la seguridad en los accesos a Internet y en el propio funcionamiento del equipo.

Así mismo, junto con el equipamiento se suministrará el material necesario para su correcta puesta en funcionamiento (cables de conexión a la red eléctrica y red local...).

3.2 Prestaciones complementarias

Se requieren del adjudicatario *las prestaciones complementarias a la provisión* del equipamiento informático que a continuación se mencionan:

- **Transporte y distribución** del suministro en los diferentes centros que participen de la renovación.
- **Instalación y configuración** del equipamiento objeto del suministro que incluirá todas las labores relacionadas con la puesta en servicio del mismo (desembalaje, conexión de todos los elementos, conexión a la red eléctrica, conexión a la red de área local existente en cada CDTL, instalación de copia master, comprobación de funcionamiento del sistema operativo y software de base, instalación de drivers, configuración del puesto, configuración de impresora y escáner, acceso a la red, prueba de funcionamiento y cuantas labores adicionales sean necesarias para que cada CDTL pueda utilizar el equipamiento suministrado para la realización de su actividad).
- **Garantía** de todos los equipos informáticos por un período mínimo de 2 años.
- **Mantenimiento y soporte** de los equipos suministrados durante un período mínimo de 1 año

El adjudicatario debe dejar a cada CDTL en condiciones de dar continuidad al funcionamiento de su actividad.

4 Requisitos Técnicos del equipamiento

En este apartado se detallan los requisitos técnicos del equipamiento a renovar. **Estos requisitos son los mínimos obligatorios.** Las propuestas que ofrezcan características inferiores no serán tomadas en consideración en el presente procedimiento de contratación. El licitador podrá ofertar prestaciones superiores a las solicitadas, de acuerdo a lo especificado bajo el epígrafe “Prestaciones adicionales” del correspondiente pliego administrativo.

Los requisitos solicitados en la posterior especificación técnica representan las características más relevantes al objeto del contrato, pudiendo no estar contemplados en la misma todos los que afectan a cada uno de los elementos objeto de contratación. No obstante, la oferta del licitador debe incluir la **especificación técnica completa** de todos los elementos que componen el equipamiento a suministrar. Si la especificación técnica fuese considerada insuficiente, el órgano de contratación podrá requerir al licitador todos los detalles que considere imprescindibles para la valoración de la oferta.

Como mínimo las ofertas deberán detallar de acuerdo al Anexo N° 2 del presente pliego técnico, las características de los equipos ofertados. Todos los componentes de los equipos ofertados **deberán de ser originales y estar garantizados por el fabricante.** Los componentes de todos los ordenadores objeto de este contrato, así como los periféricos que los complementan, y el resto de elementos que componen el alcance del mismo deberán ser idénticos para todos los CDTLs implicados.

Adicionalmente se incluirá toda aquella documentación técnica que el proveedor considere que pueda facilitar la valoración de las prestaciones adicionales que se hayan introducido respecto a las características básicas requeridas.

4.1 Hardware

En esta sección se detallan los requisitos técnicos mínimos del equipamiento previsto para los centros implicados.

Se deben tener en cuenta dos tipos de configuraciones de puesto, cada una con diferentes necesidades: el **puesto cliente** y el **puesto servidor**. La oferta especificará las características de ambos equipamientos de manera claramente diferenciada.

4.1.1 Características Generales de las configuraciones

Las siguientes tablas detallan las características técnicas básicas relativas tanto a los puestos usuario como a los puestos servidor, haciendo referencia al equipo de sobremesa o semitorre, monitor y periféricos que deben formar parte indistintamente de una u otra configuración. Salvo especificación distinta al efecto, los ordenadores de sobremesa, con las características especificadas, se proveerán como parte de un único equipo integrado en una única carcasa sin elementos externos.

| ORDENADOR DE SOBREMESA/SEMITORRE - CARACTERÍSTICAS BÁSICAS MÍNIMAS | |
|--|---|
| Categoría | Especificación técnica |
| Procesador | 2.5 GHz |
| Memoria RAM | Definida para cada configuración. |
| Disco Duro | Definida para cada configuración. |
| Unidad Óptica | Grabador de DVD de doble capa |
| Tarjeta de red | Ethernet 10/100 Se admite integrada en placa base. |
| Tarjeta gráfica | RAM de vídeo: 512 MB de memoria dedicada Compatible VGA Soporte 3D |
| Tarjeta de sonido | High Definition 7.1 |
| Conectores audio | Conector audio para auriculares y micrófono frontales. |
| Ranuras de ampliación | 1 ranura PCI libre 2 ranuras PCI Express libres |
| Puertos | 6 puertos USB 2.0 (2 frontales) 1 puerto FireWire-IEEE-1394 |
| Multilector de tarjetas de memoria | Tarjetas soportadas: (lectura/escritura) 16 en 1 |
| Carcasa | Carcasa de sobremesa o semitorre compacta, robusta y estética Con elementos antintrusión y/o seguridad de cierre Para el acceso a los botones y elementos de conexión primará la ergonomía de uso |
| Conexión | Para todo el equipamiento se entregarán los latiguillos, cables de red y de corriente necesarios |

| MONITOR - CARACTERÍSTICAS BÁSICAS MÍNIMAS | |
|--|---|
| Categoría | Especificación técnica |
| Monitor | 17 " TFT con Polarizador antirreflectante y antiestático |
| Soporte resolución a | 1440 x 900 ppp |
| Tamaño pixel | 0,30mm |
| Relación contraste de | 800:1 |
| Brillo | 300 cd/m ² |
| Color | Admisión de color verdadero, hasta 16 millones de colores |
| Otros | Plug and play |

| PERIFÉRICOS - CARACTERÍSTICAS BÁSICAS MÍNIMAS | |
|--|---|
| Categoría | Especificación técnica |
| Teclado | Estándar. Teclado castellano con tecla Euro y smartcard para uso de DNI electrónico Conexión USB. No se aceptan inalámbricos |
| Ratón | Óptico con 2 botones y rueda. Conexión USB. No se aceptan inalámbricos |
| Auriculares y Micrófono | Auriculares estéreo con micrófono incorporado. Conexión USB. No se aceptan inalámbricos |
| Webcam | Velocidad de imágenes (fps): 30 Cámara Web con calidad VGA (640 x 480) Resolución fotográfica: 1 megapixel Conexión USB 2.0 o integrado en el monitor. Clip para monitor universal para LCD, CRT o portátiles |

Todos los ordenadores de cada CDTL se suministrarán al menos, con los componentes anteriormente definidos, indistintamente de la configuración de puesto cliente o de la configuración de puesto servidor.

4.1.2 Configuración de puestos cliente

La tabla siguiente particulariza las características básicas mínimas de los ordenadores de sobremesa objeto del presente contrato en la Configuración de Puesto de Cliente.

| ORDENADOR SOBREMESA - Configuración Puesto de Cliente | |
|---|------------------------|
| Categoría | Especificación técnica |
| Memoria RAM | 2GB ampliables. |
| Disco Duro | 500GB; SATA; 7200RPM |

La cantidad de equipos bajo esta configuración que debe ser suministrada a los CDTLs que participan del objeto de este contrato, se especifica en el Anexo N° 1 del presente pliego técnico.

4.1.3 Configuración de Puesto de Servidor

La tabla siguiente particulariza las características básicas mínimas de los ordenadores de sobremesa objeto del presente contrato en la Configuración de Puesto de Servidor.

| ORDENADOR SOBREMESA - Configuración Puesto de Servidor (SRV01) | |
|--|--|
| Categoría | Especificación técnica |
| Memoria RAM | 4GB ampliables (4 ranuras DIMM): SDRAM DDR2 de 1 GB/2 GB |
| Disco Duro | 1 TB; SATA; 7.200 RPM |

Se suministrará 1 equipo con la configuración de Puesto de Servidor por cada CDTL.

4.1.4 Impresora - Características Generales

La siguiente tabla detalla las características técnicas básicas que deben presentar los equipos de impresión incluidos en la contratación.

| CARACTERÍSTICAS BÁSICAS MÍNIMAS | |
|---------------------------------|---|
| Categoría | Especificación técnica |
| Tecnología | Impresora laser color |
| Resolución | 600 x 600 ppp |
| Velocidad de impresión | 15 ppm blanco y negro; 12 ppm color |
| Impresión primera pag. | 15 segundos |
| Memoria | 128 MB |
| Tamaños de papel admitidos | desde 98 mm x 148 mm hasta 216 mm x 297 mm Impresión Dúplex automática |
| Capacidad bandeja papel | 250 hojas ampliable |
| Conectividad. Interfaces | Paralelo USB 2.0 Ethernet 10/100 Mbps |
| Toner | 2500 páginas negro; 2000 páginas color |

Para cada CDTL se suministrara 1 equipo de impresión que incorpore las características mínimas requeridas.

4.1.5 Escáner

Los equipos de escaneado que deben suministrarse a los centros objeto de la renovación de equipamiento de acuerdo al presente contrato deben presentar las características técnicas básicas que se detallan a continuación:

| CARACTERÍSTICAS BÁSICAS MÍNIMAS | |
|--|------------------------|
| Categoría | Especificación técnica |
| Resolución de exploración por hardware | 2.400 x 4.800 ppp |

| CARACTERÍSTICAS BÁSICAS MÍNIMAS | |
|---------------------------------|------------------------|
| Categoría | Especificación técnica |
| Profundidad de bits | 48 bits |
| Velocidad de digitalización | < 10 s |
| Conectividad estándar | USB 2.0 |

Se suministrará 1 equipo de estas características por cada uno de los CDTLs especificados en el Anexo N° 2 del presente pliego.

Los equipos de escaneo e impresión pueden ser ofertados como parte de un equipo multifuncional siempre que mantengan las características técnicas básicas descritas para cada equipo (escáner, impresora) por separado.

4.2 Software

Para el equipamiento que se suministre a cada uno de los centros contemplados en el objeto del presente contrato se consideran las necesidades relativas al software para los puestos de usuario así como las relativas al software para los puestos servidor.

Considerando ambas configuraciones, los ordenadores personales se suministrarán con el siguiente software instalado:

- Licencia Sistema Operativo Windows XP o Vista
- Licencia Microsoft Office Profesional 2007
- Licencia antivirus McAfee Total Protection Service con servicio de actualización durante 3 años
- Software base que será suministrado por el Responsable de Proyecto del Órgano de Contratación o persona designada por el mismo al adjudicatario, para su instalación tanto en el caso de los puestos cliente como en el caso de los puestos servidor.

El adjudicatario deberá conformar y entregar por cada CDTL la Copia Master y los Drivers necesarios a través de los cuales se garantiza el completo funcionamiento de todos los equipos de cada CDTL en el entorno operativo seleccionado.

El adjudicatario deberá garantizar que todos los componentes del sistema son reconocidos automáticamente, instalados y operan correctamente en una instalación básica.

Los equipos cliente deben tener un adaptador de red compatible con el Entorno de Ejecución de Inicio Previo (PXE) y disponer de dicha opción de arranque en la BIOS.

Así mismo, tanto el software base como el software ofimático y del sistema operativo, estará instalado en los equipos previa a su puesta a disposición de los usuarios en los CDTLs, con todas las licencias necesarias en regla.

5 Requisitos de las prestaciones complementarias

En este apartado se describen de manera general las prestaciones complementarias requeridas por parte del órgano de contratación a través del Responsable de Proyecto. Estas prestaciones abarcan para cada suministro la provisión del equipamiento, gestión logística, el registro y etiquetado de equipos con fines de inventariado, instalación, configuración, prestación de garantía, mantenimiento y soporte. La empresa proveedora deberá presentar una oferta integral que cubra todas estas necesidades.

5.1 Provisión del equipamiento y gestión logística

5.1.1 Transporte y Entrega

El adjudicatario realizará el traslado del equipamiento completo correspondiente a cada CDTL desde las ubicaciones que al efecto haya dispuesto hasta la ubicación física exacta del puesto facilitada previamente por el Responsable de la ejecución de los trabajos (Responsable de Proyecto) del órgano de contratación. Entre estas actividades se incluyen el embalado y desembalado del equipamiento.

El Responsable por parte del órgano de contratación entregará al adjudicatario las direcciones exactas de todos los centros implicados en el contrato (los señalados en el Anexo N°. 1 del presente pliego). Todas las ubicaciones referidas se encuentran en la Comunidad del Principado de Asturias. El Adjudicatario será responsable de establecer una “ruta de entrega”, que consensuará con el Responsable de ejecución del Órgano de Contratación, de acuerdo a lo especificado en los apartados *6.-Plan de Trabajo* y *7.-Organización de los trabajos* que se describen en el presente pliego técnico.

Es requisito indispensable que el adjudicatario posea al menos un centro de soporte técnico, desde el cual se realizará la entrega del equipamiento solicitado, que le permita garantizar la ejecución de los trabajos objeto del contrato y el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicios (ANS). En la oferta se especificará la ubicación de dicho almacén o almacenes.

La empresa proveedora está obligada a retirar el material de embalaje utilizado y, en caso necesario, a proceder a su reciclado conforme a la normativa vigente.

Una vez entregado el equipamiento en cada uno de los centros, la empresa adjudicataria deberá entregar al encargado del CDTL una copia del albarán correspondiente a la entrega, haciendo llegar así mismo otra copia al Responsable de Proyecto del órgano de contratación. Los albaranes entregados estarán debidamente cumplimentados, especificando en los mismos los números de serie de todo el equipamiento entregado, la ubicación (CDTL), el nombre, firma, DNI y cargo en el centro de la persona que ha recibido la entrega así como la fecha en la que fue efectuada.

5.1.2 Instalación y puesta en servicio del equipamiento

Se requiere por parte del adjudicatario:

- **Instalación del equipamiento**, incluyendo : Desembalado del equipamiento e instalación del mismo en el puesto cliente o servidor, realizando las conexiones necesarias (red eléctrica, LAN, etc.) para su correcto funcionamiento incluyendo los periféricos asociados, impresora y escáner. Para todo el equipamiento que se conecte a la red se suministrarán los latiguillos y cables necesarios.

Así mismo, será obligación del adjudicatario identificar el cableado de red utilizado. Igualmente deberá dejar todos los cables instalados (red y eléctricos) debidamente recogidos y ordenados.

El órgano de contratación se encargará de que la ubicación en la que deben ser situados e instalados cada uno de los elementos suministrados, se encuentre disponible para tal fin.

- **Configuración de los equipos:** Todos los equipos a suministrar, tanto en la configuración de puesto de usuario como en la configuración de puesto servidor, estarán en la medida de lo posible, previamente configurados y preinstalados con el software básico, de ofimática y de Sistema Operativo necesario. El software básico será suministrado por el Responsable de Proyecto del órgano de contratación o persona en quien éste delegue. Igualmente, el adjudicatario deberá tener instalada en cada uno de los equipos la copia master, con las imágenes que en su caso proporcione el Responsable de Proyecto del órgano de contratación o persona en quien éste delegue.
- **Prueba de funcionamiento:** Ejecución de los tests de rendimiento y de las pruebas de funcionamiento de sistema y conectividad para el acceso a recursos y aplicaciones de la red LAN y WAN, así como de la verificación del acceso a Internet. El adjudicatario deberá entregar al Responsable de la ejecución de los trabajos del órgano de contratación los resultados de las pruebas y test de rendimiento de los equipos suministrados. Será requisito previo, que el adjudicatario entregue al Responsable de Proyecto por parte del órgano de contratación, el plan de pruebas para la realización de esta prueba de funcionamiento.

La empresa adjudicataria estará obligada a proporcionar al encargado del CDTL los manuales de funcionamiento del material suministrado, dejando constancia de esta entrega a través de un documento o albarán firmado por dicho encargado. El adjudicatario remitirá una copia al Responsable de Proyecto del órgano de contratación. Los manuales estarán redactados en castellano.

Una vez cumplidos todos los requisitos para la entrega y puesta en funcionamiento del equipamiento en cada centro, y **tras el período transitorio de prueba efectiva de los equipos** en el que el técnico encargado del CDTL deberá remitir un informe confirmando el buen funcionamiento de los mismos, el Responsable de los trabajos por parte del órgano de contratación formalizará la aceptación de la entrega del equipamiento, a través de un acta de aceptación referida a cada uno de los centros. El período transitorio de prueba efectiva se establece inicialmente en 15 días hábiles para cada CDTL.

5.2 Etiquetado y Registro del material suministrado

El adjudicatario se encargará de registrar y etiquetar convenientemente y de acuerdo a las instrucciones que al efecto le sean dadas desde el Responsable de Proyecto del órgano de contratación, todo el equipamiento suministrado, con el fin de que posteriormente pueda ser inventariado por dicho órgano de contratación.

El equipamiento será etiquetado en la carcasa **por medios indelebles utilizando etiquetas irrompibles** en superficies directamente visibles. La información a grabar, que se describe a continuación, será proporcionada por el órgano de contratación a través del Responsable de Proyecto y consistirá en:

- Logotipos
- Código de equipo que identificará, entre otros, proveedor, tipo de equipo y ubicación.

El adjudicatario proporcionará al Responsable del órgano de contratación los informes correspondientes al material instalado con vistas a un posterior inventariado de los equipos de cada uno de los CDTLs. Esta información deberá entregarse en un formato comúnmente utilizado que permita su modificación y actualización por medios electrónicos.

La información que deben contener los informes de material instalado como mínimo debe ser la siguiente:

- Empresa proveedora
- Tipo de elemento (ordenador puesto cliente, servidor, impresora, escáner, periférico, etc..)
- Fabricante
- Número de serie del equipo
- Fechas de inicio y fin de la garantía del equipamiento suministrado.
- Fechas de inicio y fin de la prestación de soporte y mantenimiento
- Ubicación del equipo (Centro en el que está instalado).

5.3 Soporte y Mantenimiento

La empresa adjudicataria realizará soporte in-situ sobre el equipamiento que se encuentra bajo el alcance de este contrato durante un período mínimo de un año. Se requieren por parte del adjudicatario las siguientes actividades:

- **Reparación del equipamiento:** Resolución del problema detectado y en caso necesario, sustitución del componente y/o software averiado.
- **Transporte e instalación:** el adjudicatario será responsable del traslado tanto del componente o software como de enviar al técnico necesario hasta la ubicación del puesto cliente, la instalación de la pieza o software sustituto y la retirada de la pieza sustituida.
- **Equipos de sustitución:** Provisión y configuración de un equipo de sustitución masterizado hasta que el equipo original sea reparado. En los casos que sea posible, se deberá transferir los datos del equipo averiado al equipo de sustitución. Una vez reparado el equipo, se deberán transferir los datos del equipo de sustitución al equipo reparado, garantizando la completa destrucción de los datos del equipo de sustitución tras la finalización del proceso.

El equipo de sustitución deberá ser entregado e instalado en el CDTL correspondiente siguiendo el mismo procedimiento que el establecido para la instalación de los nuevos equipos.

La empresa adjudicataria deberá garantizar la disposición de stock suficiente que así mismo garantice la reposición de equipos conforme a los tiempos de respuesta que se definen en los ANS.

Para las sustituciones de material, en caso de descatalogación por parte del fabricante o distribuidor oficial de alguno de los equipamientos o elementos complementarios durante el período de vigencia de la prestación de soporte y mantenimiento, la empresa proveedora deberá sustituir el elemento descatalogado por otro equivalente de las mismas o superiores características debiendo avisar con una antelación de 15 días naturales al Responsable de Proyecto del órgano de contratación, y presentarle así mismo las características del nuevo equipo. El Responsable de Proyecto dejará constancia escrita del cambio producido debido a la descatalogación.

- Así mismo, la empresa adjudicataria deberá realizar y ejecutar un plan de **mantenimiento preventivo** que permita detectar problemas previos al fallo del equipo. En el plan de mantenimiento preventivo se incluirá la realización de informes periódicos, con una periodicidad mínima mensual, sobre las acciones desarrolladas dentro de este plan.

El soporte se prestará en horario de oficina de lunes a viernes, fruto de la petición por parte de la persona designada como Responsable del CDTL. Para ello, la empresa adjudicataria **proporcionará los medios materiales y humanos necesarios** para la recepción, control, gestión y resolución de las incidencias que al respecto pudieran producirse a lo largo de la vigencia del presente contrato, debiendo pasar al Responsable del Proyecto del órgano de contratación, informe mensual de las incidencias atendidas y resueltas en el período considerado.

En dicho informe, entre otros datos relativos a la gestión de incidencias, aparecerán específicamente los siguientes:

- Ubicación de la que procede la incidencia (CDTL) y persona que la solicita.
- Fecha y hora en la que fue solicitada y fecha y hora en la que se atiende.
- Motivo de la solicitud. En el caso de que la solicitud se realice a través de medios electrónicos se copiará íntegro el contenido del mensaje. En caso de que la comunicación sea telefónica se transcribirá, lo más fielmente posible, la explicación del problema que realice el responsable del CDTL.
- Tipificación: clasificación que se le da a la incidencia, que se definirá de manera consensuada entre el adjudicatario y el Responsable de Proyecto del órgano de contratación.
- Gravedad de la incidencia: las solicitudes de soporte se considerarán:
 - Graves.- Cuando el problema impide que el puesto del CDTL cumpla con su compromiso de servicio, no siendo aplicable una solución alternativa para la continuidad de la actividad del usuario.
 - Leves.- Cuando el puesto en el CDTL no posea la disponibilidad para desarrollar algunas pequeñas partes del uso previsto, pero todavía están habilitados para cumplir con la mayoría de los servicios comprometidos y existe una solución alternativa aceptable para el problema que puede ser implantada de inmediato.
- Solución prevista o motivo por el que no es atendida la petición

- Técnico asignado a su resolución
- Fecha y hora de la resolución y tiempo requerido para la misma.

Finalmente, el adjudicatario suministrará al Responsable de Proyecto por parte del órgano de contratación, durante el periodo que dure la prestación de soporte, las actualizaciones de drivers y utilidades de sistema que mejoren el rendimiento o solucionen incidencias con los equipos suministrados.

5.4 Garantía de los equipos

El equipamiento tendrá una garantía mínima de 2 años, siendo responsable de las acciones que ello conlleve la empresa adjudicataria. La fecha de inicio de la garantía se contará a partir del día de recepción del suministro en el CDTL correspondiente, y una vez verificado por el responsable del órgano de contratación dicha fecha y la entrega completa de todo el suministro para dicho CDTL, a través de la copia del albarán de entrega que el adjudicatario debe hacer llegar al responsable del órgano de contratación. El adjudicatario deberá entregar al Responsable de Proyecto del órgano de contratación los documentos que acrediten la garantía del equipamiento suministrado en el período de tiempo ofertado.

5.5 Otras prestaciones

Así mismo, el adjudicatario deberá hacerse cargo de los seguros necesarios contra daño o pérdidas en los traslados de cualquiera de los elementos suministrados, entre la ubicación de dicho adjudicatario y las ubicaciones correspondientes a cada uno de los CDTLS (en ambos sentidos), tanto en lo que afecta al transporte inicial como en lo que respecta a los traslados que pudieran producirse por motivos de mantenimiento y soporte.

6 Plan de Trabajo

Todas las actividades descritas con referencia a cada uno de las prestaciones especificadas en el presente pliego se ejecutarán conforme al Plan de Trabajo consensuado entre las partes. Dicho Plan de Trabajo será diseñado por el adjudicatario y en él se incluirán los siguientes aspectos:

- **Una Hoja de Ruta** indicando la fecha para la entrega e instalación del equipamiento en cada ubicación, que así mismo deberá cumplir con los compromisos temporales de distribución, entrega e instalación de material ofertados por el adjudicatario.
- **Una Planificación de los trabajos** en la que se incluyan todas las acciones que forman parte de todos los trabajos contratados así como los períodos de ejecución de las mismas, incorporando además una propuesta de fechas para las reuniones de seguimiento a lo largo de la vigencia del contrato.
- **Un Plan de Calidad** que recogerá los procedimientos y actividades previstas para el control de las prestaciones contratadas. Si el plan de calidad se realizase conforme a algún sistema de gestión de calidad reconocido se indicará la norma respecto a la cual se propone.

Cualquier cambio que se establezca sobre el Plan de Trabajo (hoja de ruta, planificación de actuaciones del proyecto, plan de calidad) deberá ser justificado por escrito ante el Responsable de Proyecto del órgano de contratación, y requerirá la correspondiente aceptación del mismo dejando constancia del acuerdo por

escrito. De la misma forma, si los cambios se debieran a un requisito del órgano de contratación, se dejará igualmente constancia por escrito de las razones que motivaron el cambio.

6.1 Hitos en el Plan de Trabajo

La propuesta definitiva del Plan de Trabajo deberá ser presentada al Responsable de Proyecto del órgano de contratación transcurridos **10 días hábiles** tras la formalización del contrato. Dicha propuesta deberá ser aceptada por el órgano de contratación a través del Responsable de proyecto.

Respecto al tiempo de provisión del equipamiento, instalación y configuración del mismo en todos los centros implicados se establece un **período máximo de 4 meses** a contar desde la fecha de formalización del contrato. La empresa proveedora deberá suministrar el equipamiento conforme a la planificación propuesta en el Plan de Trabajo que haya sido aceptado por el órgano de contratación.

Para el acceso en la fecha indicada en la Hoja de Ruta a cada ubicación, el adjudicatario deberá confirmar con al menos 3 días hábiles de antelación al órgano de contratación que la entrega en la ubicación concreta se efectuará efectivamente en la fecha señalada, indicando además la hora estimada de acceso, permitiendo de esta forma que el órgano de contratación a través de su Responsable de Proyecto, traslade al centro o centros concretos la confirmación de la entrega.

La prestación obligatoria de soporte y mantenimiento comenzará a computarse una vez efectuada la provisión del suministro, instalación y configuración en el 60% de los CDTLs implicados (de acuerdo al Anexo N° 2) y transcurrido el período de prueba efectiva a que se refieren el apartado [5.1.2.- Instalación y Puesta en Servicio del Equipamiento](#) del presente pliego técnico, en todo estos centros.

La duración de las prestaciones contempladas en el presente contrato atenderá a las siguientes consideraciones, por el orden de prioridad en que se citan:

- A las prestaciones adicionales, si las hubiera, incluidas por el adjudicatario en relación a cada prestación requerida.
- A lo especificado en el apartado concreto que describe dicha prestación con respecto a su duración.
- A lo acordado entre las partes en la planificación de los trabajos configurada.

7 Organización de los Trabajos

El Consorcio Asturiano de Servicios Tecnológicos realizará el control y supervisión de los trabajos contratados. A tales efectos, designará un Responsable de Proyecto que actuará como interlocutor principal ante la empresa adjudicataria, con la facultad de tomar decisiones correctivas y de mejora que repercutan en una correcta ejecución de los trabajos contratados así como en un incremento de la calidad de los mismos conforme a las especificaciones de los presentes pliegos administrativo y técnico y que así mismo será el responsable de certificar ante el órgano de contratación la correcta ejecución de los trabajos contratados, en tiempo y forma.

Así mismo, el adjudicatario deberá nombrar igualmente un Responsable de Proyecto por su parte, con capacidad para tomar decisiones que afecten a cualquier aspecto relacionado con los trabajos contratados

y de atender los requerimientos del órgano de contratación y resolverlos de acuerdo a lo establecido en los presentes pliegos administrativo y técnico y a las decisiones acordadas entre las partes.

Los responsables de proyecto de ambas partes estarán presentes en el Comité de Seguimiento, que se celebrará como mínimo con periodicidad mensual, debiendo el adjudicatario dar cuenta de las acciones efectuadas en el período considerado. El responsable de proyecto del órgano de contratación podrá requerir la celebración de los comités extraordinarios que considere oportunos, de necesitar recabar información, corregir defectos, revisar los procedimientos de actuación o cualquier otro aspecto que considere para la correcta ejecución de los trabajos contratados. Así mismo, el adjudicatario podrá solicitar la reunión del Comité si considera existe una necesidad urgente para ello que directamente afecta a la ejecución de los trabajos.

Las partes podrán establecer cualquier otra interlocución que consideren necesaria incluyendo más recursos en la misma, siempre que se determine de mutuo acuerdo y se recoja por escrito.

Se levantará acta de todas las reuniones celebradas del Comité de Seguimiento, ya sea éste como resultado de una reunión periódica o extraordinaria, recogiendo en la misma los acuerdos adoptados en cada reunión. El adjudicatario será el responsable de la elaboración de dichas actas así como de la remisión de las mismas a los miembros del Comité de Seguimiento, y de recabar así mismo la conformidad de éstos al respecto.

Durante el periodo de ejecución del contrato, el órgano de contratación podrá establecer controles de calidad realizados por una entidad independiente sobre la actividad desarrollada.

La ejecución por parte del adjudicatario de todas las prestaciones descritas en el presente pliego deberá ser certificada por el Responsable de Proyecto del órgano de contratación mediante la correspondiente Acta de Aceptación de los trabajos.

8 Acuerdos de Nivel de Servicio

El adjudicatario deberá garantizar la calidad de las prestaciones a través de los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS):

| Indicador | Método de evaluación | Valor Objetivo |
|---|----------------------|--|
| Tiempo de suministro del hardware | Mensual | El 75% de las entregas planificadas en un mes se suministran en la fecha prevista (de acuerdo a la hoja de ruta definitiva). |
| Tiempo medio de instalación y configuración | Mensual | El 75% de los centros atendidos en un mes se instalan y configuran en un período igual o inferior a 48 horas. |
| Tiempo de reparación/sustitución del | Mensual | El 90% de los equipos son reparados/sustituídos en menos de 24 horas |

| Indicador | Método de evaluación | Valor Objetivo |
|---|----------------------|---|
| equipos (PCs, servidores, escáners, impresoras) | | en menos de 24 horas. |
| Tiempos máximos de resolución de incidencias graves y leves | Mensual | El 95% de las solicitadas clasificadas como graves son resueltas en menos de 24 h El 85% de las solicitadas clasificadas como leves son resueltas en menos de 48 h |
| Tiempo de restitución de las condiciones de uso normal de los equipos | Mensual | El 80% de los equipos se encontrarán en condiciones de uso normal tras un fallo de software, configuración, etc. en menos de 24 horas |

Para facilitar el control de los Acuerdos de Nivel de Servicio la empresa adjudicataria realizará un informe mensual del estado de su cumplimiento.

Aquellos incumplimientos que supongan la vulneración de un ANS en un período de tiempo determinado se mantendrán pendientes hasta que sean resueltos repercutiendo en el siguiente período a evaluar (por ejemplo las solicitudes de soporte no satisfechas durante un mes deberán ser tenidas en cuenta en el cómputo del mes siguiente hasta que se den por resueltas, afectando al nivel de servicio evaluado en el mes siguiente).

El cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio será progresivo permitiéndose la reducción en un 10% de las exigencias contempladas en los ANS durante el primer mes tras la adjudicación, pasando a exigirse el cumplimiento del 100% de los ANS tras el primer mes y hasta el fin de la vigencia del contrato.

9 Entregables

La documentación que el adjudicatario deberá entregar al órgano de contratación se recoge en la especificación de cada uno de los apartados que forman parte del presente pliego técnico. A modo de resumen, se esquematiza en este apartado la referencia a la documentación mencionada siendo de aplicación no obstante, la especificación detallada en cada apartado.

| Concepto | Entregable |
|----------------------|--|
| Transporte y Entrega | <ul style="list-style-type: none"> Dos copias del albarán de entrega, debidamente cumplimentadas, de acuerdo a la especificación al respecto que figura en el apartado correspondiente a la prestación. |

CONSORCIO ASTURIANO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS

GERENCIA

| | |
|---|--|
| Instalación y puesta en servicio del equipamiento | <ul style="list-style-type: none">• Plan de pruebas a realizar (prueba de funcionamiento)• Informe que recoja los resultados de los tests ejecutados en la prueba de funcionamiento realizada |
| Instalación y puesta en servicio del equipamiento | <ul style="list-style-type: none">• Manuales de funcionamiento en castellano del material suministrado. |
| Etiquetado y registro del suministro | <ul style="list-style-type: none">• Informe en formato electrónico que recoja los datos correspondientes al material suministrado e instalado de acuerdo a lo especificado al respecto en el apartado relativo a la prestación. |
| Soporte y Mantenimiento | <ul style="list-style-type: none">• Actualizaciones de drivers y utilidades del sistema que mejoren el rendimiento o solucionen incidencias con los equipos suministrados• Medios materiales y humanos para la gestión de incidencias• Resumen mensual de incidencias atendidas y resueltas• Plan de mantenimiento preventivo• Informes mensuales de las acciones desarrolladas al respecto del Plan de mantenimiento preventivo en el período considerado |
| Garantía | <ul style="list-style-type: none">• Los documentos que acrediten la existencia de la garantía de los equipos suministrados susceptibles de disponer de ella, durante el período de tiempo ofertado |
| Plan de Trabajo | <ul style="list-style-type: none">• Plan de Trabajo que incluya una Hoja de Ruta para distribución del material, una planificación temporal de acciones y un Plan de Calidad, de acuerdo a lo especificado al respecto en el apartado relativo al Plan de Trabajo. |
| Acuerdos de Nivel de Servicio | <ul style="list-style-type: none">• Informe mensual relativo al estado de cumplimiento con respecto a los ANS. |
| Otros | <ul style="list-style-type: none">• Cuantos documentos hayan sido generados a lo largo de la vida del proyecto para la gestión y ejecución del contrato. |

Toda la documentación se entregará en castellano, a través de una copia impresa, encuadernada y perfectamente legible y de otra copia, completamente editable, que será entregada en formato electrónico.

El adjudicatario deberá proporcionar todas las nuevas versiones que de los documentos se generen, siendo responsabilidad del adjudicatario la gestión de estos documentos hasta su entrega como producto final al CAST.

10 Propuesta económica

La propuesta económica deberá presentarse conforme al modelo de proposición que figura en el Anexo N° 4 *del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares*.

Así mismo, el adjudicatario deberá presentar adjunto a dicha propuesta, un desglose de la valoración económica que afecta a las distintas prestaciones que integran el contrato de suministro, de acuerdo a la tabla siguiente:

| Concepto | Valoración económica (IVA incluido) |
|--|-------------------------------------|
| Importe/unidad de la configuración de puesto de usuario (incluidos periféricos) | |
| Importe/unidad de la configuración puesto servidor (incluidos periféricos) | |
| Importe/unidad impresora | |
| Importe/unidad escáner | |
| Importe/unidad impresora/escáner si equipo multifunción | |
| Importe licencias (considerando S.O, Ofimática y Antivirus) para todos los CDTLs | |
| Importe global (para todos los CDTLs) referido a la entrega, instalación y configuración | |
| Importe global (para todos los CDTLs) referido al soporte y mantenimiento. | |

CONSORCIO ASTURIANO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS

GERENCIA

Además, el adjudicatario deberá adjuntar en la tabla anterior **la valoración de cada una de las prestaciones adicionales** incluidas en su oferta, que no obstante estarán incluidas en el precio global ofertado por el mismo.

En Oviedo a 03 de noviembre de 2008

La Directora-Gerente

Fdo.: M^a. José Villanueva Suárez

11 Anexo N° 1.- Relación de puestos de usuario por CDTL

| CDTL / Municipio | N. de puestos de usuario |
|----------------------------------|--------------------------|
| Allande | 10 |
| Amieva | 6 |
| Boal | 10 |
| Cabrales | 6 |
| Caravia | 6 |
| Caso | 8 |
| Corvera | 17 |
| Degaña | 7 |
| Gozón | 13 |
| Grandas de Salime | 10 |
| Illano | 6 |
| Muros I | 6 |
| Muros II | 6 |
| Navia | 12 |
| Peñamellera Alta | 6 |
| Piloña | 14 |
| Proaza | 8 |
| Ribera de Arriba | 6 |
| Sariego | 7 |
| Soto del Barco | 11 |
| Total puestos de usuario: | 175 |
| Total CDTLs: | 20 |

12 Anexo N° 2.- Características de los equipos presentados

TABLA DE CARACTERÍSTICAS DE LOS EQUIPOS PRESENTADOS

ORDENADORES

| Cód | Categoría | Marca, modelo y características | Mejora (SI/NO) | Especificación mejora ¹ |
|-----|------------------------------------|---------------------------------|----------------|------------------------------------|
| 1 | Procesador | | | |
| 2 | Unidad Óptica | | | |
| 3 | Tarjeta de red | | | |
| 4 | Tarjeta gráfica | | | |
| 5 | Tarjeta de sonido | | | |
| 6 | Conectores audio | | | |
| 7 | Ranuras de ampliación | | | |
| 8 | Puertos | | | |
| 9 | Teclado | | | |
| 10 | Ratón | | | |
| 11 | Monitor | | | |
| 12 | Auriculares y Micrófono | | | |
| 13 | Webcam | | | |
| 14 | Multilector de tarjetas de memoria | | | |
| 15 | Wireless LAN | | | |
| 16 | Carcasa | | | |

¹ Se especificarán aquellos aspectos que mejoren las características básicas mínimas exigibles

CONSORCIO ASTURIANO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS

GERENCIA

ORDENADOR CONFIGURACIÓN DE PUESTO CLIENTE

| Cód | Categoría | Marca, modelo y características | Mejora (SI/NO) | Especificación mejora |
|-----|-------------|---------------------------------|----------------|-----------------------|
| 17 | Memoria RAM | | | |
| 18 | Disco Duro | | | |

ORDENADOR CONFIGURACIÓN DE PUESTO SERVIDOR

| Cód | Categoría | Marca, modelo y características | Mejora (SI/NO) | Especificación mejora |
|-----|-------------|---------------------------------|----------------|-----------------------|
| 19 | Memoria RAM | | | |
| 20 | Disco Duro | | | |

IMPRESORA

| Cód | Categoría | Marca, modelo y características | Mejora (SI/NO) | Especificación mejora |
|-----|----------------------------|---------------------------------|----------------|-----------------------|
| 21 | Tecnología | | | |
| 22 | Resolución | | | |
| 23 | Velocidad impresión | | | |
| 24 | Impresión primera página | | | |
| 25 | Memoria | | | |
| 26 | Tamaños de papel admitidos | | | |
| 27 | Capacidad bandeja papel | | | |
| 28 | Conectividad. Interfaces | | | |
| 29 | Tóner | | | |

CONSORCIO ASTURIANO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS

GERENCIA

ESCÁNER

| Cód | Categoría | Marca, modelo y características | Mejora (SI/NO) | Especificación mejora |
|-----|------------------------------------|---------------------------------|----------------|-----------------------|
| 30 | Resolución de exploración hardware | | | |
| 31 | Profundidad de bits | | | |
| 32 | Velocidad de digitalización | | | |
| 33 | Conectividad estándar | | | |

El licitador deberá detallar así mismo, aún cuando no aparezcan en la presente tabla el resto de características que completen la especificación de los equipos ofertados.

