

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS Y LA ASISTENCIA TÉCNICA DE LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS E INFRAESTRUCTURAS DE REDES INFORMÁTICAS, EXISTENTES EN LOS CENTROS PÚBLICOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN DEL GOBIERNO DE NAVARRA PARA EL AÑO 2017

OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del expediente es la selección de un contratista que lleve a cabo dos actuaciones diferenciadas:

A. Resolución de incidencias en equipos informáticos:

El contratista deberá atender las incidencias producidas en los equipos informáticos de los centros públicos dependientes del Departamento de Educación.

Esta asistencia técnica se efectuará cuando el funcionamiento incorrecto tenga su origen:

- En el **hardware**: componentes eléctricos, electrónicos o mecánicos del equipo.
- En el **software**: Sistema Operativo, Drivers y aplicaciones propias de los elementos conectados a un ordenador (como PDI's, lectores de documentos, impresoras, etc)
- En el **firmware**: Bios

B. Resolución de peticiones de servicio de asistencia técnica, solicitadas por el Departamento de Educación:

Dichas peticiones de servicio estarán relacionadas tanto con los equipos informáticos como con las infraestructuras de redes informáticas existentes en los centros públicos de enseñanza no universitaria dependientes del Departamento de Educación del Gobierno de Navarra

Incluye trabajos como la puesta a punto de ordenadores, el despliegue o la reubicación de equipos informáticos, la calibración de pizarras digitales, la configuración de impresoras, etc, así como todo tipo de asistencia en componentes e infraestructuras de redes informáticas.

HORARIO DE ATENCIÓN

El servicio se prestará de lunes a viernes, exceptuando festivos, de 9:00 a 17:00 horas, desde el 1 de enero de 2017 hasta el 31 de diciembre de 2017. El Departamento de Educación podrá, en cualquier momento, solicitar un cambio del período elegido de servicio.

ACCESO A LOS CENTROS

Para cumplir sus obligaciones del presente contrato los centros escolares facilitarán el acceso a sus dependencias durante el período de tiempo indicado anteriormente.

No obstante, este horario estará supeditado a la disponibilidad de acceso de cada centro, ya que algunos pueden tener un horario distinto al indicado anteriormente. Además, las festividades locales podrán variar de un centro a otro.

ALMACÉN

El contratista deberá tener un almacén en la Comunidad Foral de Navarra, con el stock de material puesto a disposición en exclusiva para este contrato, así como con espacio suficiente para poder albergar temporalmente material retirado de los centros o nuevo material procedente de compras realizadas por el departamento a la espera de su instalación por parte de adjudicatario.

STOCK DE REPUESTOS

El contratista deberá tener un stock inicial de repuestos que sea igual o superior al indicado a continuación:

	Mínimo nº de elementos exigido
Proyectores de medio alcance	15
Proyectores de corto alcance	10
Proyectores de ultracorto alcance	5
Pantallas LCD	20
Pizarras Digitales Interactivas	2
Fuentes de alimentación	20
Placas base (de diversos formatos)	20
Discos duros (HDD)	20
Memorias Ram (anteriores a DDR3)	10
Tarjeta de vídeo	10
Lectores de DVD	10
PC's completos (para sustitución temporal o permanente)	10
Portátil completo (para sustitución temporal o permanente)	5
Impresoras multifunción	2

Tras la firma del contrato y durante toda la vigencia del mismo, el Departamento de Educación del Gobierno de Navarra podrá solicitar asimismo que dicho stock le sea mostrado.

Según transcurre la ejecución del contrato, el adjudicatario deberá gestionar el stock eficientemente, de tal forma que en ningún momento haya un tipo de material sin su correspondiente repuesto.

A.- CLÁUSULAS DEL SERVICIO DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS EN EQUIPOS INFORMÁTICOS

A.1. RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

La asistencia técnica tendrá como objeto devolver los equipos a un estado de buen funcionamiento.

Esta asistencia se efectuará cuando el funcionamiento incorrecto tenga su origen:

- En el **hardware**: componentes eléctricos, electrónicos o mecánicos del equipo.
- En el **software**: Sistema Operativo, Drivers y aplicaciones propias el elementos conectados a un ordenador (como PDI's, lectores de documentos, impresoras, etc)
- En el **firmware**: Bios

En este tipo de intervenciones el contratista estará obligado a llevar a cabo la reparación o sustitución del hardware averiado, así como las actuaciones en software necesarias para dejar el equipo totalmente operativo, lo cual puede implicar:

- La reinstalación del sistema operativo.
- La reinstalación de los drivers del equipo.
- La configuración de las impresoras que tuviera conectadas.
- Si el ordenador estuviera conectado a una PDI o a un lector de documentos, la instalación del software y drivers de dichos elementos, y las actuaciones necesarias para su correcto manejo (como por ejemplo la calibración).
- El traspaso del software básico utilizado en el equipo averiado (como por ejemplo el antivirus, el agente del inventario o el LibreOffice).
- El traspaso de la documentación del usuario al equipo reparado.

El Departamento de Educación proporcionará al contratista diversas imágenes de sistemas operativos, para su instalación acorde a la licencia existente en el equipo averiado. En caso de que dicho equipo no cuente con una licencia de sistema operativo, o esta se encuentre inutilizable, se proporcionará una imagen de un sistema operativo Linux para su instalación.

A su vez, el centro educativo está obligado a proporcionar al contratista los dispositivos (CDs, DVDs, USBs, etc.) del software propietario que estuviera instalado en el equipo averiado, y que hubiera que traspasar al equipo reparado.

En cualquier caso, la empresa concesionaria del contrato de mantenimiento se asegurará de que todas las instalaciones de software que realice se atengan a lo establecido por las leyes de propiedad intelectual.

A.2. INCIDENCIAS EXCLUÍDAS

Quedan expresamente fuera del ámbito de este contrato la atención de las incidencias derivadas de las siguientes circunstancias

- Mal uso de los equipos o manipulaciones indebidas, imputables a los usuarios.
- Accidentes, tales como golpes a los equipos, caídas, etc.
- Catástrofes naturales, tales como tormentas, inundaciones, incendios, impacto de rayos, etc.

- Incidentes eléctricos, tales como sobrecargas o picos de tensión y otras causas análogas.
- Sustracciones o robos.
- Cambios de materiales fungibles o consumibles (incluidas las lámparas de los proyectores).

Las averías debidas las contingencias enumeradas en los cinco primeros puntos deberán ser tramitadas por los centros de acuerdo con las cláusulas establecidas por los seguros que a tal efecto tiene contratados el Gobierno de Navarra.

En el caso de que la empresa adjudicataria vaya a un centro a atender una incidencia, y determine que dicha incidencia es consecuencia de alguno de los puntos indicados anteriormente, deberá comunicarse con el Departamento de Educación para informar sobre el origen de la incidencia, y tras obtener el consentimiento del Departamento de Educación dejar dicha incidencia sin solucionar. En ese caso el contratista podrá actuar según lo contemplado en la cláusula A.14.

A.3. LUGAR DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS, Y TRANSPORTE DE EQUIPOS AVERIADOS

La resolución de la incidencia se llevará a cabo preferentemente en el centro educativo, para lo cual el contratista deberá llevar los repuestos que, según lo detallado en la incidencia, sea previsible necesitar para la correcta resolución del problema.

En previsión de que no pueda resolver la incidencia, el contratista deberá llevar un equipo de repuesto para una posible sustitución.

En caso de que el arreglo no se realice en el propio centro, el contratista deberá ceñirse al siguiente procedimiento:

- Los costes de recogida y transporte de los equipos desde los centros educativos al centro de reparación y viceversa serán por cuenta del contratista.
- El contratista deberá embalar adecuadamente el equipo para evitar cualquier tipo de desperfecto durante su transporte.
- Antes de su retirada y transporte, si se detecta algún tipo de golpe o deterioro en el equipo averiado, el contratista deberá reflejarlo en un parte que entregará al centro. Si el contratista no deja indicados dichos desperfectos, y el equipo vuelve reparado pero con algún tipo de desperfecto, el contratista deberá hacerse cargo de la reparación del mismo.
- El contratista será responsable de la pérdida o daños de los equipos durante el período en que se encuentren en su poder.
- Una vez reparado el equipo, lo volverá a instalar y configurar, comprobando su correcto funcionamiento.

A.4. EQUIPAMIENTO INCLUIDO

Los equipos informáticos sobre los que se atenderán incidencias son todos aquellos ordenadores (incluyendo equipos portátiles, Tablets PC, Chromebox, Chromebook, clientes ligeros y otros dispositivos similares) que sean utilizados en las actividades docentes y de gestión de los centros educativos.

Este equipamiento deberá estar inventariado adecuadamente mediante la herramienta online GLPI.

No obstante lo anterior, la empresa adjudicataria deberá atender cualquier equipo que por error u omisión no se hubiera inventariado.

También estarán incluidas las incidencias de los siguientes periféricos:

- Monitores.
- Teclados y ratones
- Fuentes de alimentación externas, como las usadas con portátiles, chromebooks o chromebox.
- Impresoras
- Escáneres y lectores de documentos.
- Cañones de proyección.
- Pizarras digitales interactivas (PDI).
- Altavoces de aula que formen parte de una instalación formada por ordenador más proyector.
- Monitores interactivos.
- Paneles y televisores empleados para proyectar la información de un dispositivo electrónico.
- Cualquier equipo informático que pueda suministrarse a los centros a lo largo de la vigencia del presente contrato, y que no esté en el listado de los equipos excluidos indicados en la siguiente cláusula.

A su vez, se incluyen los elementos que conectan los proyectores, pizarras digitales interactivas, monitores, altavoces o equipos similares con sus correspondientes ordenadores, como son el cableado y las cajas de conexión. En muchos casos ese cableado discurre a través de canaletas instaladas en techos y paredes.

A.5. EQUIPOS EXCLUIDOS

Quedan excluidos las incidencias producidas en los siguientes elementos:

- Todo el equipamiento informático que no sea propiedad de la administración, como el equipamiento particular de los profesores y alumnos.
- Los ordenadores con procesador igual o inferior a Pentium IV (o procesador equivalente).
- Ordenadores conectados a dispositivos de gama alta o industriales, o bien aquellos para cuyo uso se requiera manipulación interna.
- Plotters, fotocopiadoras, impresoras y escáneres de gama alta o industriales, como los usados en las salas de reprografía de los centros.
- Routers y otros equipos de comunicaciones, tales como cortafuegos, switches, puntos de acceso WiFi, controladoras inalámbricas, que forman parte del equipamiento de red de los centros.
- Discos duros externos y cualquier otro tipo de dispositivo de almacenamiento externo o extraíble.
- Servidores, dispositivos NAS y similares.
- Equipos de mano, tales como tabletas, smartphones y dispositivos similares.

Si hubiera que llevar a cabo alguna intervención sobre servidores o elementos de comunicación, como routers, cortafuegos, switches, puntos de acceso WIFI, etc, se llevará a cabo bajo una petición de servicio y no como una incidencia.

A.6. ASIGNACIÓN DE INCIDENCIAS Y USO DE LA HERRAMIENTA GLPI

Con la finalidad de asegurar la calidad del servicio y disponer de información actualizada sobre el estado de los equipos de los centros, el contratista estará obligado a seguir aquellos procedimientos que arbitre el Departamento de Educación para la atención y seguimiento del presente contrato.

Las incidencias se registrarán en la herramienta de soporte online GLPI, siendo responsabilidad del Departamento de Educación asignar dichas incidencias a la empresa adjudicataria del contrato de mantenimiento.

El contratista deberá realizar el seguimiento, tramitación y resolución de incidencias mediante la herramienta de soporte online GLPI, sin perjuicio de otros procedimientos, aplicaciones e instrucciones que puedan establecerse a tal efecto

Al gestionar una incidencia, el contratista deberá llevar a cabo las siguientes acciones en la herramienta GLPI:

- Añadir los seguimientos necesarios, que indiquen las pruebas realizadas al equipo para identificar la causa del problema.
- Añadir la solución llevada a cabo, detallando la avería, las medidas adoptadas y las piezas sustituidas.
- Una vez arreglado el equipo, poner el estado de la incidencia como “resuelta”.
- Si se deja un equipo sustituyendo temporalmente al aparato averiado, poner el estado de la incidencia “en espera”, y añadir seguimientos periódicos informando sobre cómo evoluciona la reparación, así como el plazo de resolución previsto.

Una vez resuelta la incidencia, será el Departamento de Educación, o el centro que ha originado la incidencia, quienes la cierren en GLPI tras constatar su correcta resolución.

Las incidencias abiertas deberán tener asignado un equipo, que a su vez deberá estar previamente inventariado. Si en algún caso no fuera así, al atender la incidencia la empresa contratista deberá hacer lo siguiente:

- Inventariar el equipo. Para ello instalará el agente OCS (en el caso de ordenadores), o realizará el inventario manualmente (para el caso de proyectores, PDI's e impresoras).
- Asignar en GLPI el equipo a la incidencia.

A.7. GESTIÓN DE EQUIPOS EN GARANTÍA

Si desde el Departamento de Educación, o desde el propio centro, no hubiera constancia de si el equipo está o no en garantía, el contratista deberá intentar averiguarlo a través del número de serie de dicho equipo.

El contratista se encargará de la gestión de los equipos en garantía: contacto con la empresa matriz, proceso que marque cada garantía, envíos al fabricante, recogida de los equipos y cualquier otra actuación necesaria para dejar el equipo en perfecto estado de funcionamiento.

A.8. PRIORIDADES

La prioridad asignada determinará el tiempo máximo de resolución de la incidencia, y será establecida por el Departamento de Educación de acuerdo a la información que obre en su poder.

Las distintas prioridades existentes serán las siguientes:

- **Prioridad alta:** Son aquellas incidencias que dejan fuera de servicio equipos críticos para el centro educativo. Por ejemplo, un ordenador de Dirección o Administración que contiene información imprescindible para la actividad del centro.
- **Prioridad media:** Son aquellas incidencias que dejan fuera de servicio equipos no críticos para el centro educativo.
- **Prioridad baja:** son aquellas incidencias que afectan a la correcta operatividad de los equipos de un centro, pero que no impiden su total funcionamiento

Se prevé que la mayoría de las incidencias asignadas a la empresa adjudicataria sean de prioridad media.

A.9. TIEMPOS DE RESOLUCIÓN

Actualmente muchos de los centros cuentan con un profesor con el cargo de responsable de nuevas tecnologías, que intentará solucionar en primera instancia los problemas informáticos. Sin embargo, por desconocimiento técnico, o por la no existencia de dicho responsable de nuevas tecnologías, muchas incidencias podrán no estar correctamente diagnosticadas.

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria averiguar la causa real del problema, para su posterior resolución. Para ello, la empresa adjudicataria deberá enviar a un técnico al centro, ya que puede ser complicado contactar telefónicamente con la persona que ha abierto la incidencia, o bien la información que se obtenga de dicha persona puede no ser significativa.

Tiempo de resolución: es aquel que transcurre desde la asignación de la incidencia a la empresa contratista, hasta que el elemento averiado queda completamente reparado, sustituido temporalmente o sustituido de forma permanente.

En caso de que la empresa adjudicataria no tenga la información previa suficiente para determinar cuál es el origen del problema, deberá enviar a un técnico al centro, con tiempo suficiente para poder cumplir el tiempo de resolución establecido, y con el material de repuesto necesario. El no contar con dicha información previa en ningún caso será eximente del cumplimiento del tiempo de resolución.

La empresa adjudicataria se compromete a proporcionar los siguientes tiempos de resolución:

Prioridad	Tiempo de resolución
Alta	1 día laborable
Media	2 días laborables
Baja	4 días laborables

Se entiende por un día el plazo de tiempo existente entre el momento en el que se asigna una incidencia y la finalización del siguiente día laborable.

A.10. PENALIZACIONES

La empresa adjudicataria deberá cumplir los tiempos de resolución, en un porcentaje igual o superior al 90% de los casos mensuales.

Si hubiera alguna circunstancia excepcional en alguna de las incidencias, que pudiera ser eximente de cumplir el tiempo de resolución indicado para dicho caso, deberá ser autorizado por el Departamento de Educación.

La empresa adjudicataria deberá entregar mensualmente, al Departamento de Educación un informe en el que se indique lo siguiente:

- Prioridad, fecha de asignación y de resolución, tiempo empleado (en días), y si se ha cumplido o no el tiempo de resolución, para cada una de las incidencias asignadas.
- Porcentaje de incumplimiento de los tiempos de resolución de las incidencias de dicho mes.

Para cada mes, en caso de incumplimiento el Departamento de Educación podrá penalizar a la empresa adjudicataria del contrato en función de la siguiente tabla:

% de incidencias resueltas fuera de plazo	% de penalización
11 %	1 %
12 %	2 %
13 %	3 %
14 %	4 %
15 %	5 %
16 %	6 %
17 %	7 %
18 %	8 %
19 %	9 %
20 %	10 %
Y así consecutivamente hasta llegar a una penalización del 90 % ante incumplimiento del 100 % de los casos	

Como alternativa, el Departamento de Educación podrá solicitar a la empresa adjudicataria que compense la penalización aplicable con servicios de asistencia técnica (conforme al precio por hora y kilometraje estipulado en el contrato), o con material informático para los centros educativos.

Si al comienzo de un mes existieran incidencias sin resolver del mes anterior, que hubieran incumplido el tiempo máximo de resolución estipulado, se volverán a tener en cuenta de cara a las penalizaciones del mes en curso. El tiempo de resolución de dichas incidencias comenzará a contabilizarse desde el primer día de mes.

A.11. SUSTITUCIÓN DE PIEZAS

Cuando se produzca una avería que implique reemplazar piezas, el contratista realizará la sustitución teniendo en cuenta que las nuevas piezas deberán ser de calidad y prestaciones iguales o superiores a las originales.

La reparación y la sustitución de piezas se efectuarán en el centro escolar demandante del servicio, siempre y cuando sea posible. Si no lo es, el contratista trasladará el equipo al centro de reparación que considere oportuno.

Todas las piezas sustituidas deberán figurar en un registro informatizado que el Departamento de Educación pondrá a disposición del contratista, a fin de que esté en todo momento actualizado.

El contratista deberá asegurarse de dejar el equipo totalmente operativo, llevando a cabo las actuaciones de software necesarias, tal y como se especifica en la cláusula A.1. del presente pliego.

A.12. SUSTITUCIÓN TEMPORAL DE UN EQUIPO ENTERO

Cuando se produzca una avería que el contratista no pueda solucionar en el tiempo de resolución establecido, deberá sustituir temporalmente el equipo averiado por otro equipo de calidad y prestaciones iguales o superiores a las originales.

Dicha sustitución deberá llevarse a cabo dentro del tiempo de resolución establecido, de lo contrario, será contabilizada de cara a las posibles penalizaciones establecidas en este pliego.

Esta solución provisional deberá emplearse sólo en última instancia, tras haber hecho lo posible por reparar el equipo averiado.

En estos casos, el contratista deberá hacer todo lo posible para reparar el equipo averiado cuanto antes y volver a instalarlo en su ubicación original.

El contratista deberá asegurarse de dejar el equipo en sustitución totalmente operativo, llevando a cabo las actuaciones de software necesarias, tal y como se especifica en la cláusula A.1. del presente pliego (incluido el traspaso de la documentación del usuario), y la instalación del mismo (lo cual puede implicar incluso la adaptación de soportes de proyectores o de pizarras digitales interactivas).

En estos casos el contratista deberá poner en la herramienta GLPI el estado de la incidencia “en espera”, y añadir seguimientos periódicos informando sobre cómo evoluciona la reparación, así como el plazo de resolución previsto.

A.13. SUSTITUCIÓN DEFINITIVA DE UN EQUIPO ENTERO

Cuando la reparación en un material sea inviable (porque no existan piezas en el mercado), o cuando dicha reparación sea excesivamente costosa, el contratista deberá sustituir de forma definitiva el equipo entero (ordenador, impresora, monitor, escáner, pizarra digital, proyector, etc), por otro de calidad y prestaciones iguales o superiores a las originales, que pasará a ser titularidad del centro educativo sin coste alguno.

El equipo no reparable se sustituirá siempre que esté en uso, e independientemente de la antigüedad del mismo.

Antes de llevar a cabo la sustitución de un equipo entero, el adjudicatario deberá informar al Departamento de Educación, y obtener su autorización.

La sustitución deberá indicarse en registro informatizado indicado en la cláusula A.11.

El adjudicatario deberá inventariar el nuevo equipo. Para ello instalará y ejecutará el OCS (en el caso de ordenadores), o realizará el inventario manualmente (para el caso de proyectores, PDI's e impresoras).

El contratista deberá asegurarse de dejar el equipo totalmente operativo, llevando a cabo las actuaciones de software necesarias, tal y como se especifica en la cláusula A.1. del presente pliego (incluido el traspaso de la documentación del usuario), y la instalación del mismo (lo cual puede implicar incluso la adaptación de soportes de proyectores o de pizarras digitales interactivas).

A.14. ACTUACIONES NO CONTEMPLADAS EN CONTRATO

Un centro educativo podrá solicitar directamente al contratista una actuación que no esté contemplada en las cláusulas del presente contrato. En tal caso, la empresa adjudicataria del contrato presentará al Director o Directora un presupuesto con el coste de la reparación y el plazo estimado para llevarla a cabo. En dicho presupuesto se especificará el motivo por el cual la reparación no se corresponde con los términos y cláusulas del presente contrato.

A título informativo, la empresa adjudicataria deberá elaborar un informe anual detallando dichos trabajos facturados a los centros.

B.- CLÁUSULAS DE LA ASISTENCIA TÉCNICA DE SERVICIOS SOLICITADOS POR EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

B.1. PETICIÓN DE SERVICIOS

El Departamento de Educación solicitará a la empresa adjudicataria la asistencia técnica a los centros educativos, mediante peticiones de servicio, en las cuales se detallarán los trabajos que deberán desarrollarse.

En todos los casos las instalaciones y/o configuraciones se realizarán siguiendo de forma precisa y exhaustiva las indicaciones marcadas por los técnicos del Departamento de Educación

Los trabajos realizados se contabilizarán en función del kilometraje y las horas empleadas, teniendo en cuenta sólo las horas de trabajo efectivo en los centros. El cómputo de horas no incluirá los tiempos de desplazamiento entre las sedes del contratista y los centros educativos.

El Departamento de Educación pondrá a disposición de la empresa contratista un registro informatizado, en el que dicho adjudicatario deberá reflejar el kilometraje y las horas empleadas para llevar a cabo cada una de las peticiones de servicio.

B.2. ASIGNACIÓN DE PETICIONES DE SERVICIO Y USO DE LA HERRAMIENTA GLPI

Las peticiones de servicio se realizarán a través de la herramienta de soporte online GLPI, siendo responsabilidad del Departamento de Educación asignar dichas incidencias a la empresa adjudicataria del contrato de mantenimiento.

El contratista deberá realizar el seguimiento, tramitación y resolución de las peticiones mediante la herramienta de soporte online GLPI, sin perjuicio de otros procedimientos, aplicaciones e instrucciones que puedan establecerse a tal efecto

Al gestionar una petición, el contratista deberá llevar a cabo las siguientes acciones en la herramienta GLPI:

- Añadir los seguimientos necesarios relacionados con la petición de servicio, como por ejemplo las pruebas realizadas.
- Añadir la solución llevada a cabo, detallando las medidas adoptadas y las horas empleadas.
- Una vez atendida la petición de servicio, poner su estado como “resuelto”.

Una vez resuelta la petición de servicio, será el Departamento de Educación quienes la cierren en GLPI, tras constatar su correcta resolución, y será la empresa contratista la encargada de reflejar el kilometraje, y las horas empleadas, en el registro informatizado indicado en la cláusula B.1.

B.3. TIPO DE PETICIONES DE SERVICIO

Entre las diversas peticiones de servicio que puede encomendar el Departamento de Educación se encuentran las siguientes:

Actuaciones técnicas en equipos e infraestructuras de redes informáticas

- Transporte e instalación de equipamiento (servidores, cortafuegos, electrónica de red, equipamiento de red y otros semejantes) en los centros educativos.
- Instalación, mantenimiento y reparación de cortafuegos y servidores de red.
- Parcheado de armarios de comunicaciones.
- Configuración de red en estaciones de trabajo.
- Configuración de conexiones a red mediante WIFI en estaciones de trabajo, en aquellos centros que cuenten con redes inalámbricas.
- Instalación y configuración de impresoras en red en las estaciones de trabajo.
- Seguimiento y detección de averías en las redes de comunicación del centro. Tales actuaciones serán dirigidas en remoto por los técnicos del Departamento de Educación, y estarán encaminadas a resolver aquellos problemas que exijan la realización de pruebas en la red, con la presencia in situ de un técnico. En este punto se incluyen las siguientes actuaciones:
 - Revisión de routers, cortafuegos, hubs, switches, puntos de acceso inalámbricos y demás dispositivos de red.
 - Revisión de cableados.
 - Revisión de conectividad de equipos.

Desde el Departamento de Educación podrán encomendarse otro tipo de peticiones de servicio, aunque no estén contempladas en el listado anterior.

Actuaciones técnicas en equipos informáticos

- Actuaciones de software no contempladas en las cláusulas de “Asistencia técnica de incidencias en equipos informáticos”:
 - Resolución de incidencias provocadas por virus y amenazas semejantes.
 - Recuperación de datos.
 - Resolución de incidencias de software distintas a las indicadas en la cláusula A.1.
 - Cambios de configuración y actualizaciones.
 - Puesta a punto de ordenadores. Para ello, en la mayoría de las ocasiones se clonará alguna de las imágenes proporcionadas por el Departamento de Educación.
 - Puesta a punto de salas de informática u otras instalaciones similares, compuestas por muchos ordenadores del mismo tipo.
- Puesta a punto y calibrado de PDI's
- Despliegue de nuevos equipos informáticos, incluyendo su instalación y configuración.
- Reubicación de equipos informáticos (en el propio centro o entre centros)

Desde el Departamento de Educación podrán encomendarse otro tipo de peticiones de servicio, aunque no estén contempladas en el listado anterior.

B.4. TIEMPO DE RESPUESTA

Para el caso de actuaciones técnicas en equipos e infraestructuras de redes informáticas, el tiempo de respuesta máximo transcurrido entre que se produce la petición de servicio por parte del Departamento de Educación, y la toma de contacto entre la empresa adjudicataria y el responsable del centro escolar, será de 2 horas.

La presencia en el centro y resolución de la incidencia se deberá producir antes de las 24 horas desde la comunicación por parte del Departamento de Educación.

Dichos tiempos de respuesta podrán ser mayores en el caso de que así lo autorice el Departamento de Educación.

B.5. FACTURACIÓN DEL KILOMETRAJE

En caso de que la empresa adjudicataria haya ofertado atender este contrato desde varias sedes, para el cálculo del kilometraje a facturar en cada petición de servicio se considerará que ha sido atendida desde la sede de la empresa que esté más próxima al centro en el que haya que llevar a cabo dicho servicio.

Puesto que la empresa deberá tener una sede, local u oficina en Pamplona o su comarca, no se podrá facturar kilometraje cuando las incidencias o peticiones de servicio tengan lugar en centros ubicados en Pamplona o su comarca.

B.6. INFORMACIÓN ADICIONAL

Para cualquier duda o consulta sobre las cláusulas y términos del presente contrato, hay que dirigirse al Departamento de Educación del Gobierno de Navarra.

Persona de contacto: Juan Morán
Teléfonos: 848 42 63 47
Correo electrónico: dpto-utnt6@educacion.navarra.es
C/ Santo Domingo s/n, 31001, Pamplona

ANEXO TÉCNICO

Resumen del parque informático y de las incidencias

Muchos de los centros educativos de Navarra cuentan con un profesor al que se le ha liberado de alguna hora lectiva o complementaria, para realizar el mantenimiento y resolución de incidencias informáticas de su centro escolar. Dichas incidencias no quedan reflejadas en ningún sitio, y sólo se asignan a la empresa de mantenimiento aquellas que no han podido resolver.

A su vez, contamos con doce técnicos informáticos que llevan el mantenimiento y atienden las incidencias informáticas de varios centros a lo largo de la Comunidad Foral de Navarra. Estos técnicos tienen dedicación exclusiva, y sólo asignarán incidencias a la empresa de mantenimiento en caso de que no puedan resolverlas o de que haga falta alguna pieza para su resolución.

NÚMERO DE CENTROS ESCOLARES

260 es el nº de centros que atender, repartidos por toda la geografía Navarra. Algunos de ellos están juntos en una misma sede, y otros están separados en varios edificios.

La relación de centros se muestra en el Anexo-I, e incluye la siguiente tipología:

- CPEIP / HIP: Colegio Público de Educación Infantil y Primaria
- IESO: Instituto de Enseñanza Secundaria Obligatoria
- IES / BHI: Instituto de Enseñanza Secundaria
- CI: Centro Integrado
- CIFP: Centro Integrado de Formación Profesional
- CIP: Centro Integrado Politécnico
- CAP: Centro de Atención al Profesorado
- CEBA: Centro Aulas de Educación Básica de de Adultos
- IESNAPA: IES de Navarra de Personas Adultas
- EIBZ: Euskararen Irakaskuntzarako Baliabide Zentroa
- EA: Escuela de Arte
- ED: Escuela de Danza
- CM: Conservatorio de Música
- CEE: Centro de Educación Especial
- EOI: Escuela Oficial de Idiomas
- CREENA: Centro de Recursos de Educación Especial de Navarra

EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO

Número de ordenadores

- El número de ordenadores existentes en los centros educativos es aproximadamente unos **16.600**, distribuidos de la siguiente forma:
 - Alrededor de **13.300** ordenadores de sobremesa, de los cuales unos **2.000** son Pentium 4 (o procesador similar), que no entran en mantenimiento.
 - Alrededor de **2.300** portátiles
 - Alrededor de **500** Chromebook/ChromeBox
 - Alrededor de **500** tablet PC

Número de proyectores

- Alrededor de **2.740**

Número de proyectores interactivos

- Alrededor de **126**

Número de pizarras digitales interactivas

- Alrededor de **1.241**. Hay que considerar que cada una de esas PDI's conlleva un proyector que no está contabilizado en el apartado anterior, y un PC que sí está contabilizado.

El número de proyectores, proyectores interactivos y PDI's no es del todo real, ya que al rellenar la estadísticas cada centro aplica su propio criterio (hay centros que al contar una PDI suman el proyector a la relación de proyectores existentes, hay centros que confunden una PDI con un proyector interactivo y lo contabilizan por duplicado, etc).

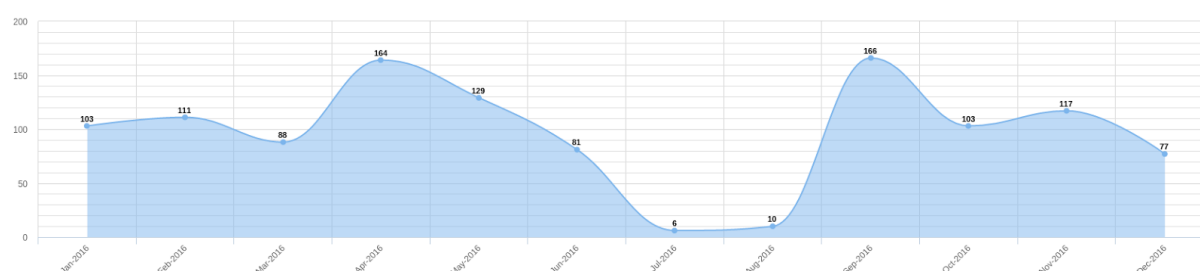
Las cifras indicadas anteriormente son estimativas, y se van variando según los centros añaden equipos al inventario (ordenadores nuevos, o ya existentes pero que no constaban), o eliminan equipos obsoletos al mismo.

NÚMERO DE INCIDENCIAS

A modo de referencia, indicar que a lo largo del año 2016 se atendieron un total de **1.155** incidencias de hardware (no están incluidas las incidencias debidas a problemas del S.O. o drivers), cuya a distribución tanto por meses como por prioridad y por tipo de equipo se muestra a continuación.

Distribución de las incidencias por meses:

Enero	Febr	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agost	Sept	Oct	Nov	Dic
103	111	88	164	129	81	6	10	166	103	117	77



Distribución aproximada de las incidencias por prioridad:

- **70%** de prioridad media
- **20%** de prioridad alta
- **10%** de prioridad baja

Distribución de las incidencias por equipos:

- **915** incidencias en ordenadores
- **114** incidencias en proyectores o pizarras digitales interactivas
- **34** incidencias en monitores
- **25** incidencias en impresoras
- **67** incidencias en ratones y teclados (algunas de estas incidencias podía suponer la sustitución de más de un ratón o teclado).

ELEMENTOS SUSTITUIDOS

A título informativo, a lo largo del año 2016, la empresa de mantenimiento llevó a cabo la sustitución de los siguientes elementos, o incluso equipos enteros, debido a las averías informáticas:

Proyectores	41
Componentes de proyectores	75
Pantallas LCD	36
Pizarras Digitales Interactivas	3
Fuentes de alimentación	158
Placas base	128
Discos duros (HDD)	77
Memorias Ram	28
Tarjeta de vídeo	32
Lectores de DVD	25
Tarjetas de red	7
Procesador	1
PC completo	5
Teclados	44
Ratones	58
Portátil completo	2
Pantallas de portátil	4
Alimentadores de portátil	6
Componentes de impresora	22
Impresoras completa	5

ANEXO I - LISTADO DE CENTROS A MANTENER

Localidad	Centro
ABARZUZA	CPEIP Abarzuza
ABLITAS	CPEIP Ablitas S. Babil
AIBAR/OIBAR	CPEIP Aibar G. V. Casamayor
ALLO	CPEIP Allo La Cruz
ALMANDOZ	CPEIP Almandoz
ALTSASU/ALSASUA	CPEIP Altsasu Zelandi
	IES Altsasu S. Miguel I BHI
	CIP Alsasua FP Sakana LH
AMAIUR / MAYA	CPEIP Amaiur/Maya
ANCIN	CPEIP Ancín S. Fausto
ANDOSILLA	CPEIP Andosilla V. Cerca
ANSOAIN	CPEIP Ansoain Ezkaba
AÑORBE	CPEIP Añorbe
AOIZ/AGOITZ	CPEIP Aoiz S. Miguel
	IESO Aoiz
ARANTZA	CPEIP Arantza
ARBIZU	CPEIP Arbizu
ARCOS (LOS)	CPEIP Los Arcos Sta. María
ARESO	CPEIP Areso Nazabal
ARGUEDAS	CPEIP Arguedas Sancho Ramírez
ARIZKUN	CPEIP Arizkun
ARRAIOZ	CPEIP Arraioz
ARRONIZ	CPEIP Arróniz
ARTAJONA	CPEIP Artajona Urraca Reina
AURITZ/BURGUETE	CPEIP Auritz/Burguete
AURIZBERRI / ESPINAL	CPEIP Auzperri/Espinal
AZAGRA	CPEIP Azagra Fr. Arbeloa
	IESO Azagra Reyno de Navarra
AZPILKUETA	CPEIP Azpilkueta
BARAÑAIN	CPEIP Bar. Los Sauces

	CPEIP Bar. Alaiz HLHIP
	CPEIP Bar. Eulza
	IES Barañáin
	IES Bar. Alaiz BHI
BARASOAIN	CPEIP Barasoáin M. Azpilcueta
BEINTZA-LABAIEN	CPEIP Beintza-Labaien
BEIRE	CPEIP Beire
BERA/VERA DE BIDASOA	CPEIP Bera Ricardo Baroja
	IES Bera Toki-Ona BHI
BERBINZANA	CPEIP Berbinzana Rio Arga
BERIAIN	CPEIP Beriain
BERRIOZAR	IESO Berriozar
	CPEIP Berriozar Mendialdea I
	CPEIP Berriozar Mendialdea II
BETELU	CPEIP Betelu Araxes
BUÑUEL	CPEIP Buñuel Sta. Ana
BURLADA/BURLATA	CPEIP Bur. Hilarión Eslava
	IES Burlada Askatasuna BHI
	CPEIP Bur. Ermitaberri
	IES Burlada Ibaialde
	CI Burlada FP
CABANILLAS	CPEIP Cabanillas S. J. Jerusalén
CADREITA	CPEIP Cadreita T. Bertrán de Lis
CAPARROSO	CPEIP Caparroso V. Soto
CARCAR	CPEIP Cárcar V. Gracia
CARCASTILLO	CPEIP Carcastillo V. Oliva
	IESO Carcastillo Valle del Aragón
CASCANTE	CPEIP Cascante Sta. Vicenta María
CASEDA	CPEIP Cáseda F. J. Saenz de Oiza
CASTEJON	CPEIP Castejón 2 de Mayo
CINTRUENIGO	CPEIP Cintruénigo Otero de Navascués
	IESO Cintruénigo La Paz
CORELLA	CPEIP Corella J. L. Arrese
	IES Corella Alhama

CORTES	CPEIP Cortes Cerro de la Cruz
	IESO Cortes Bardenas Reales
DICASTILLO	CPEIP Dicastillo V. Nieves
DONEZTEBE/SANTESTEBAN	CPEIP Doneztebe S. Miguel
	IESO Doneztebe Mendaur
ELIZONDO	CPEIP Elizondo S. Fco. Javier
ELIZONDO(CAPITAL)	FP Elizondo LH BHI
ERRATZU	CPEIP Erratzu
ERRO	CPEIP Erro S. Esteban
ESTELLA/LIZARRA	CPEIP Estella Remontival
	IES Estella Tierra Estella BHI
	CIP de Estella
ETXALAR	CPEIP Etxalar Landagain
ETXARRI-ARANATZ	CPEIP Etxarri-Aranatz S. Donato
FALCES	CPEIP Falces D ^a Álvara Álvarez
FIGAROL	CPEIP Figarol N ^a Sra. de Ujué
FITERO	CPEIP Fitero J. de Palafox
FONTELLAS	CPEIP Fontellas V. Rosario
FUNES	CPEIP Funes Elías Terés
FUSTIÑANA	CPEIP Fustiñana Stos. Justo y Pastor
GARRALDA	IESO Garralda
	CPEIP Garralda
GARTZAIN	CPEIP Gartzain
GOIZUETA	CPEIP Goizueta A. Narbarte Xalto
HUARTE O UHARTE	CPEIP Huarte V. Blanca
	IES Huarte
IGANTZI	CPEIP Igantzi
IMARCOAIN	CIFP Imarcoain Energías Renovables
IRURITA	CPEIP Irurita
IRURTZUN	CPEIP Irurtzun Atakondoa
ITUREN	CPEIP Ituren Pulunpa
ITURMENDI	CPEIP Iturmendi Arrano B.
JAUNTSARATS	CPEIP Jauntsarats Oihanzabal
LAKUNTZA	CPEIP Lakuntza L. Fuentes

LARRAGA	CPEIP Larraga S. Miguel
LARRAINTZAR	CPEIP Larraintzar Obispo Irurita
	IESO Larraintzar Obispo Irurita
LEGASA	CPEIP Legasa
LEITZA	IES Leiza Amazabal BHI
	CPEIP Leitza Erleta
LEKAROZ	IES Lekaroz-Elizondo BHI
LEKUNBERRI	CPEIP Lekunberri Ibarberri
LERIN	CPEIP Lerín Dña. Blanca de Navarra
LESAKA	CPEIP Lesaka Irain
LEZAUN	CPEIP Lezaun
LODOSA	CPEIP Lodosa A. Mnez. Baigorri
	IES Lodosa Pablo Sarasate
LUMBIER	CPEIP Lumbier S. Juan
	FP Lumbier
LUZAIDE/VALCARLOS	CPEIP Luzaide-Valcarlos
MARCILLA	IES Marcilla Marqués de Villena
	CPEIP Marcilla S. Bartolomé
MELIDA	CPEIP Mérida Sta. Ana
MENDAVIA	CPEIP Mendavia S. Fco. Javier
	IESO Mendavia Joaquín Romera
MENDIGORRIA	CPEIP Mendigorría J. M. Espinal Olcoz
MILAGRO	CPEIP Milagro Nª Sra. del Patrocinio
MIRANDA DE ARGA	CPEIP Miranda de Arga S. Benito
MONREAL	CPEIP Monreal Sta. Bárbara
MONTEAGUDO	CPEIP Monteagudo H. Galilea
MURCHANTE	CPEIP Murchante Mardones y Magaña
MURILLO EL FRUTO	CPEIP Murillo el Fruto R. Lanas
MUTILVA BAJA/MUTILOABEITI	CPEIP Mutilva S. Pedro
NARBARTE	CPEIP NARBARTE Arotzenea
NOAIN	CPEIP Noáin S. Miguel
	IESO Noáin Elortzibar
OBANOS	CPEIP Obanos
OCHAGAVIA	CPEIP Ochagavía

	IESO Ochagavia
OLAZTI/OLAZAGUTIA	CPEIP Olazti/Olazagutia D. Bados
OLITE	CPEIP Olite P. de Viana
ORKOIEIEN	CPEIP Orkoien Auzalar
	CPEIP Orkoien S. Miguel
ORONoz	CPEIP Oronoz
OTEIZA	CPEIP Oteiza S. Salvador
PAMPLONA/IRUÑA	CPEIP Pam. S. Francisco
	CPEIP Pam. José M ^a Huarte
	CPEIP Pam. Nicasio Landa
	CPEIP Pam. Iturrama
	CPEIP Pam. S. Jorge
	CPEIP Pam. Cardenal Ilundain
	IES Pam. Padre Moret Iribide
	IES Pam. Navarro Villoslada
	CIP Pam. Virgen Camino
	CPEIP Pam. Rochapea
	CPEIP Pam. Vázquez Mella
	CPEIP Pam. Paderborn Victor Pradera
	CIP Pam. Donapea IIP
	CPEIP Pam. Ermitagaña
	IES Pam. Eunat BHI
	CPEIP Pam. García Galdeano
	CI Pam. Agroforestal
	CI Pam. Sanitaria
	CPEIP Pam. S. J. Cadena
	CI Pam. Maria Ana Sanz
	IES Pam. Iturrama BHI
	CPEIP Pam. Sanduzelai
	CPEIP Pam. Azpilagaña
	CPEIP Pam. Amaiur Ikastola
	CPEIP Pam. Hegoalde Ikastola
	IES Pam. Basoko
	CI Pam. Escuela de Educadores-Hezitzaile Eskola

	CPEIP Mendillorri
	IES Pam. Biurdana BHI
	IES Pam. Plaza Cruz
	IES Pam. Julio Caro Baroja
	CPEIP Pam. Elorri
	CPEIP Pam. El Lago Mendillorri
	CPEIP Pam. Mendigoiti
	CI Pam. S. Juan-Donibane
	CPEIP Pam. Patxi Larrainzar
	IES Pam. Pedro de Ursúa
	CPEIP Pam. Doña Mayor
	CPEIP Pam. Buztintxuri
	CPEIP Pam. Bernart Etxepare
	IESO Pam. Iñaki Ochoa de Olza
PERALTA	CPEIP Peralta J. B. Irurzun
	IES Peralta Ribera Arga
PITILLAS	CPEIP Pitillas
PUENTE LA REINA/GARES	CPEIP Puente la Reina-Gares
RADA	CPEIP Rada (Ximenez de)
RIBAFORADA	CPEIP Ribaforada S. Bartolomé
RONCAL/ERRONKARI	CPEIP Roncal
	IESO Roncal
SADA	CPEIP Sada S. Nicolás
SALDIAS	CPEIP Saldías
SAN ADRIAN	CPEIP San Adrian Alfonso X El Sabio
	IES San Adrián Ega
SANGÜESA	CPEIP Sangüesa L. Gil
	IES Sangüesa Sierra de Leyre
SANTACARA	CPEIP Santacara Nª Sra. de la Asunción
SARRIGUREN	CEIP Hermanas Uriz
	CEIP Joakin Lizarraga
SARTAGUDA	CPEIP Sartaguda Nª Sra. del Rosario
SESMA	CPEIP Sesma V. Nieves
SUNBILLA	CPEIP Sunbilla

TAFALLA	CPEIP Tafalla Marqués Real Defensa
	IES Tafalla Sancho III el Mayor
	CIP Tafalla
TUDELA	CPEIP Tud. Elvira España
	IES Tud. Benjamín
	CPEIP Tud. Griseras
	CPEIP Tud. Monte S. Julián
	CIP Tudela ETI
	IES Tud. Valle Ebro
	CPEIP Tud. Huertas Mayores
UHARTE-ARAKIL	CPEIP Uharte-Arakil S. Miguel
UJUE	CPEIP Ujué
URDIAIN	CPEIP Urdiain
URROZ	CPEIP Urroz
VALTIERRA	CPEIP Valtierra F. Zapatero
VIANA	CPEIP Viana R. Campano
	IESO Viana Del Camino
VILLAFRANCA	CPEIP Villafranca El Castelar
VILLATUERTA	CPEIP Villatuerta S. Veremundo
VILLAVA/ATARRABIA	CPEIP Villava Lorenzo Goicoa
	CPEIP Villava Atargi
	IESO Villava Pedro de Atarrabia
ZIGA	CPEIP Ziga
ZIZUR MAYOR/ZIZUR NAGUSIA	CPEIP Ziz. Camino Santiago
	IES Zizur BHI
	CPEIP Ziz. Erreniega
	CPEIP Ziz. Catalina de Foix
ZUBIRI	CPEIP Zubiri Xabier Zubiri
ZUDAIRE	CPEIP Zudaire Las Amescoas
ZUGARRAMURDI	CPEIP Zugarramurdi
	CAP Estella
	CAP Lekarotz
	CAP Pamplona
	CAP Tafalla

CAP Tudela
CEBA Alsasua
CEBA Estella
CEBA Pamplona José María Iribarren
CEBA Sangüesa
CEBA Tafalla
CEBA Tudela
EIBZ Centro de recursos para enseñanza del Euskera
CEU Euskaltegi Zubiarte Huarte
ED Escuela de danza de Pamplona
CEE Andrés Muñoz Garde
CM Conservatorio Superior de Música de Navarra
CM Pablo Sarasate
EA Escuela de Arte de Pamplona
EA Escuela de Arte de Corella
EOI Dist. Pamplona
EOI Pamplona
EOI Tudela
I.E.S.N.A.P.A. Félix Urabayen
CEE Tudela Torre Monreal
Creena - Pamplona
Creena - Tudela