C.I.F.:A31152150 - Inscrita en el Registro Mercantil de Navarra: Hoja NA12872, Tomo 542, Folio 72

EXPDTE. 415 PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
CONTRATACIÓN DEL SOPORTE REACTIVO DEL EQUIPAMIENTO DE MICROINFORMÁTICA

OBJETO

El objeto de este contrato es el soporte reactivo del equipamiento de microinformática de las EELL de ANIMSA, es decir, el suministro de aquellas piezas y componentes necesarios para la reparación de averías de los elementos Hw de los puestos de trabajo de microinformática de ANIMSA y de las Entidades Locales a las que se les presta servicios por parte de los técnicos de ANIMSA, así como la reparación o reposición de ordenadores y otros periféricos como impresoras, monitores, unidades de cinta, teclados, etc. identificados en la relación de parque informático aportado en estas Prescripciones Técnicas por parte de los técnicos de la empresa adjudicataria.

Las prestaciones y condiciones técnicas objeto del contrato son las siguientes:

1. **Abastecimiento de piezas y repuestos.**

La empresa adjudicataria garantizará, bajo su responsabilidad, la provisión y disponibilidad de cualquier clase de repuestos necesarios para la resolución de las averías e incidencias que se produzcan en el parque microinformático especificado en estas prescripciones técnicas.

Las piezas de repuesto abastecidas serán las originales del fabricante o equivalentes y de calidad contrastada.

2. **Reparación o reemplazo de aparatos.**

Cuando el personal de ANIMSA pueda proceder a la reparación en las instalaciones del cliente final, la persona adjudicataria abastecerá a ANIMSA de todas las piezas y repuestos utilizados y necesarios para dicha reparación.

Cuando el personal de ANIMSA no pueda proceder a la reparación en las instalaciones del cliente final, ya sea por presentar una dificultad importante en su diágnostico o reparación, la empresa adjudicataria garantizará dicha reparación, trasladando el personal de ANIMSA el elemento averiado a las instalaciones de la persona adjudicataria quien lo reparará en sus instalaciones.

Ante la inconveniencia o imposibilidad de realizar la reparación de un elemento averiado, la empresa adjudicataria entregará uno nuevo de la misma naturaleza y con iguales o superiores prestaciones al averiado.

Ante reparaciones que puedan dilatarse en el tiempo, la empresa adjudicatariatambién podrá hacer entrega de elementos en sustitución temporal, los cuales deberán ser de la misma naturaleza y prestaciones que los averiados.

En el caso de las impresoras, si el modelo entregado en sustitución temporal es distinto al modelo averiado, el primero deberá entregarse con los consumibles correspondientes cuyo coste irá a cargo de la empresa adjudicataria. Si la impresora es del mismo modelo se realizará permuta de los consumibles entre ambos. Los fusores de las impresoras láser también están cubiertos por este contrato.

Todos los gastos derivados de cualquier clase de operación exigida por la reparación de equipos serán por cuenta de la persona adjudicataria, no pudiendo ésta reclamar abonos por estos conceptos. Los elementos de hardware sustituidos y sus implicados derivados, serán actualizados con el último Firmware publicado por el fabricante.

C.I.F.:A31152150 - Inscrita en el Registro Mercantil de Navarra: Hoja NA12872, Tomo 542, Folio 72

3. Localización y horario del servicio.

Se considera horario de servicio a la franja horaria diaria en la que la empresa adjudicataria está en disposición de atender las demandas de repuestos y de reparaciones objeto de estas Prescripciones Técnicas. El horario de servicio será de 12*5 en castellano.

La empresa adjudicataria recogerá el material objeto de reparación en las oficinas de ANIMSA ubicadas en Pamplona, a medida que se vayan produciendo los avisos del personal técnico de ANIMSA. Igualmente, entregará el material reparado en las mismas oficinas de las que se llevó el averiado.

4. Stock continuo.

La empresa adjudicataria garantizará, bajo su responsabilidad, la previsión y disponibilidad de cualquier clase de repuesto necesario para el mantenimiento de los equipos amparados por el contrato y para las prestaciones de servicio estipuladas en el mismo.

Con el objeto de que los técnicos de ANIMSA solucionen en el mínimo tiempo posible las incidencias que se produzcan en los equipamientos informáticos de sus clientes, la empresa adjudicatariamantendrá en ANIMSA un stock continuo de repuestos.

En la medida en que los materiales del stock continuo sean utilizados para la resolución de incidencias, ANIMSA informará a la empresa adjudicatariade las incidencias resueltas con dichos materiales, entregará los materiales sustituidos y solicitará la reposición en el stock continuo de los materiales utilizados. Cuando se realice uso de este material se repondrá en un plazo máximo de 48 horas desde el momento en el que se haya notificado. Una vez finalizado el contrato el material del stock se devolverá por parte de ANIMSA a la empresa adjudicataria.

El stock está reflejado en el archivo adjunto “Stock Continuo.xslx” y se trata de un stock de mínimos que puede ser mejorado.

Este Stock con características homogéneas al parque existente en ANIMSA y las EELL, se mantendrá actualizado en cantidad y especificaciones durante toda la vigencia del contrato.

Las piezas de repuesto serán las originales del fabricante o de similares características y calidad, y con la garantía del mismo, de forma que se garantice la calidad de los repuestos suministrados.

En el caso de que se ejecuten las prórrogas, el stock continuo se actualizará pudiendo suponer un coste adicional para la empresa adjudicatariade 1.000.-€ anuales aproximadamente.

5. Tiempos de Atención, Respuesta y Reparación.

5.1 Tiempos de Atención.

Se entiende como Tiempo de Atención al periodo de tiempo que transcurre desde el aviso de ANIMSA a la empresa adjudicataria, hasta la devolución de la confirmación de aceptación del encargo, que será de un máximo de 1 hora. Una vez notificada la aceptación de la incidencia, la empresa adjudicataria comunicará a ANIMSA la fecha y hora aproximadas en la que una persona autorizada irá a ANIMSA a recoger el material averiado.

C.I.F.:A31152150 - Inscrita en el Registro Mercantil de Navarra: Hoja NA12872, Tomo 542, Folio 72

5.2 Tiempos de respuesta según criticidad

Se entiende como Tiempo de Respuesta al tiempo transcurrido entre la notificación de la incidencia y el inicio de la reparación.

Cuando ANIMSA notifique a la empresa adjudicataria una incidencia incluirá en esta, la criticidad de la misma. Existen dos casos:

- Criticidad Normal: esta será la criticidad por defecto, aplicable al 90% aproximadamente de las incidencias. En este caso el tiempo de respuesta será como máximo del siguiente día laborable.
- Criticidad Alta: Esta criticidad será aplicable al 10%, aproximadamente de las incidencias. Cuando el coordinador del contrato de ANIMSA lo considere comunicará las incidencias con este tipo de criticidad, dependiendo del elemento averiado, la afección del mismo al cliente o cualquier otro parámetro que considere oportuno. En este caso la sustitución o reparación se realizará el mismo día que se notifique la incidencia.

  Los porcentajes señalados son aproximados, y pueden variar. La empresa adjudicataria está obligado a resolverlas en el tiempo establecido para cada tipo de criticidad.

Horario de Atención	Tiempo de Respuesta	
Servicio 12X5	Criticidad Alta 10%	Criticidad Normal 90%
Días laborables, de 08:00 a 20:00	Mismo día	El siguiente día laborable

5.3 Tiempo de Reparación

Se entiende como Tiempo de Reparación el período de tiempo que transcurre desde el inicio de la reparación hasta la reparación definitiva de la avería. Dependiendo de la criticidad, tenemos lo siguiente:

- Criticidad Normal: Si el elemento a reparar ha sido sustituido de forma temporal por otro de similares características y funcionalidades, el tiempo de reparación será de 5 días laborables como máximo.

  Si el elemento a reparar no ha sido sustituido de forma temporal por otro de similares características y funcionalidades, el tiempo de reparación será de 2 días laborables como máximo.
- Criticidad Alta: El elemento será reparado o sustituido por otro de forma temporal o definitiva, en un plazo de un día laborable como máximo..

Tiempo de Reparación		
Criticidad Alta	Criticidad Normal CON sustitución	Criticidad Normal SIN sustitución
Máximo el siguiente día laborable	Máximo 5 días laborables.	Máximo 2 días laborables

C.I.F.:A31152150 - Inscrita en el Registro Mercantil de Navarra: Hoja NA12872, Tomo 542, Folio 72

En caso de que para resolver el problema se requiera la intervención de soporte adicional al proporcionado por el centro de respuesta, la empresa adjudicataria dispondrá de procedimientos formales de escalado a otros niveles superiores de soporte para resolver problemas en situaciones complejas.

6. Coordinación del servicio.

Tanto la empresa adjudicataria como ANIMSA, designarán sus respectivos coordinadores del servicio los cuales representarán a su dirección, y serán los interlocutores para los distintos temas relacionados con el servicio y gestionarán la buena marcha del contrato.

7. Gestión de garantías.

En el caso particular de averías en equipos en garantía, la empresa adjudicataria podrá optar por la utilización de las coberturas de garantía ofrecidas por el fabricante o suministrador de dichos equipos. Los gastos que pudieran derivarse de este escalado correrán por parte de la persona adjudicataria.

8. Comunicaciones y seguimiento.

La comunicación de las distintas incidencias y solicitudes de servicio entre ANIMSA y la empresa adjudicataria se realizarán a través de medios como el teléfono, correo electrónico, presencial en el punto de entrega (ANIMSA) o a través de otras herramientas telemáticas.

Todas las solicitudes deberán ser registradas y controladas por la empresa adjudicataria y con periodicidad mensual éste deberá entregar a ANIMSA la información sobre las distintas actuaciones realizadas dentro del servicio, indicando los materiales entregados, las reparaciones realizadas, los equipos reemplazados, el tiempo de respuesta y cuanta información pudiera acordarse entre las partes.

La entrega de los datos se realizará en formato informático procesable: hoja de cálculo o base de datos.

9. Historico de averías.

Con el objeto de facilitar la elaboración de las ofertas a presentar y a título totalmente informativo, se informa que la media del número de incidencias que se han solido producirse en el parque informático objeto del contrato durante un año completo ha sido de 320 aproximadamente.

10. Elementos a mantener.

Se detalla la relación de elementos que constituyen el parque informático a dar soporte actualizado a fecha de octubre de 2018.

La empresa adjudicataria asumirá que el parque informático detallado es aproximado ya que sufrirá variaciones (alta y baja de elementos) a lo largo del periodo de vigencia del contrato. Las variaciones en el parque microinformático se comunicarán con la regularidad acordada entre ANIMSA y la empresa adjudicataria.

El parque informático mencionado figura en los archivos “Parque EELL 2018.xlsx” y “Parque ANIMSA 2018.xlsx” adjuntos a las presentes Prescripciones Técnicas.

C.I.F.:A31152150 - Inscrita en el Registro Mercantil de Navarra: Hoja NA12872, Tomo 542, Folio 72

11. Gestión de Garantías

La empresa adjudicataria asumirá la gestión de las garantías. Ello supondrá tomar contacto, si fuera necesario, con los servicios técnicos del dador de la garantía, realizar el seguimiento de la reparación y reinstalación si fuera necesaria del equipo o software. Todos los elementos que estén en garantía recibirán el mismo protocolo de asistencia que los elementos sujetos bajo este contrato.

12. Descripción del puesto de trabajo homologado por ANIMSA para sustituciónes temporales por contingencias excepcionales.

El apartado L.2. de las Condiciones Particulares establece como criterio de adjudicación la ampliación del stock continuo y en concreto el apartado h) los puestos de trabajo homologados por ANIMSA.

Las características de estos puestos de trabajo son las siguientes:

Procesador:
CPU: Intel Core i5 7ª Gen 7500 / 3.4 GHz o Similar
Velocidad turbo máx.: 3.8 GHz
Número de núcleos: Quad-Core

Memoria RAM:
Tamaño instalado: 8 GB / 64 GB (máx.)
Disco Duro:
Tipo: SSD - M.2 2280
Capacidad: 1 x 256 GB
Tipo de interfaz: PCI Express
Unidad óptica interna: unidad interna de lectura/escritura DVD±RW máxima velocidad

Conexión de redes
Controlador Ethernet: Intel
Protocolo de interconexión de datos: Ethernet,Fast Ethernet,Gigabit Ethernet
Cumplimiento de normas: IEEE 802.3, IEEE 802.3u, IEEE 802.1Q, IEEE 802.1p, IEEE 802.3az
Teclado: Para uso de lenguaje Español. Conexión USB.
Ratón: óptico con 2 botones y rueda de desplazamiento. Conexión USB

Controlador gráfico
Procesador gráfico: Intel HD Graphics 630 o similar
Interfaces de vídeo: VGA, DisplayPort
Compatible con HDCP: Sí
N° máximo de monitores soportados: 3
Puertos frontales: mínimo 2 USB 2.0 y 1 USB 3.0,1 audio in/out jacks, 1 micrófono.
Puertos traseros: mínimo 4 USB 2.0 y 2 USB 3.0, 1 audio in/out jacks, 1 Monitor VGA y 2 DisplayPort, 1 Ethernet (RJ45), Puerto Serie (RS232), Ratón y teclado PS/2.