



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS SOPORTE REACTIVO DEL EQUIPAMIENTO DE MICROINFORMÁTICA (491)

1. ANTECEDENTES Y OBJETO DEL CONTRATO

Asociación Navarra de Informática Municipal, S.A. (en adelante, ANIMSA), es una sociedad constituida en su totalidad por Entidades Locales (EELL) de Navarra para la prestación de servicios informáticos. Actualmente ANIMSA presta el servicio de mantenimiento del parque de elementos o sistemas microinformáticos a 148 EELL.

El objeto del presente contrato es la asistencia a ANIMSA para prestar el servicio de soporte reactivo del equipamiento de microinformática de las EELL asociadas, es decir, el suministro de aquellas piezas y componentes necesarios para la reparación de averías de los elementos hardware de los puestos de trabajo de microinformática de ANIMSA y de las EELL a las que se les presta servicios por parte de los técnicos de ANIMSA, así como la reparación o reposición de ordenadores y sus componentes y otros periféricos como impresoras, monitores, Nas, discos de estos últimos, escáneres, teclados, ratones, monitores, etc., identificados en la relación de parque informático que se adjunta a estas Prescripciones Técnicas. También se deberá gestionar la garantía de aquellos equipos que la tengan, y hacerse cargo de la asistencia a los equipos cuando dicha garantía llegue a su vencimiento.

Con el objeto de facilitar la elaboración de las ofertas a presentar y a título totalmente informativo, se informa que el número de incidencias que se han producido en el parque informático objeto del contrato durante el año 2022 han sido de 64, con una dedicación al contrato de 77 horas de asistencia.

2. ALCANCE DEL CONTRATO

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

2.1 Abastecimiento de piezas y de repuestos.

La empresa adjudicataria garantizará, bajo su responsabilidad, la provisión y disponibilidad de cualquier clase de repuesto necesario para la resolución de las averías e incidencias que se produzcan, así como para el mantenimiento de los equipos amparados por el contrato.

ANIMSA cuenta con un stock de piezas y repuestos necesario para agilizar la resolución de incidencias. ANIMSA informará a la empresa adjudicataria de las incidencias resueltas con dichos materiales, entregará los materiales sustituidos y solicitará la reposición de los materiales utilizados. Este material se repondrá por el adjudicatario en un plazo máximo de una semana desde el momento en el que se haya notificado.

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

2.2 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 necesarios para dicha reparación.



Cuando el personal de ANIMSA no pueda proceder a la reparación en las instalaciones del cliente final, trasladará el elemento averiado a las instalaciones de la empresa adjudicataria, para realizar dicha reparación.

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 adjudicataria también 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 empresa 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.

Se encuentra fuera del alcance de este pliego el desplazamiento del adjudicatario a las Entidades Locales de Navarra que reciben el servicio de mantenimiento.

2.3 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.

La empresa adjudicataria asumirá en ese caso la gestión de las garantías. Ello supondrá tomar contacto, si fuera necesario, con los servicios técnicos del dador de la garantía y realizar el seguimiento de la reparación de todos los elementos que estén en garantía siguiendo el mismo protocolo de asistencia que los elementos sujetos bajo este contrato.

Los gastos que pudieran derivarse de este escalado correrán por parte de la persona adjudicataria.

3. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

3.1 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 2 horas.

3.2 Tiempos de Reparación:

Se entiende como Tiempo de Reparación el período de tiempo que transcurre desde la notificación al servicio técnico de la avería, hasta la reparación definitiva de esta. 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.

La siguiente tabla establece los Niveles de Servicio a cumplir por la empresa adjudicataria:

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

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.

4. COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO.

4.1 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.

4.2 Comunicaciones y seguimiento.

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

Todas las solicitudes deberán ser registradas y controladas por la empresa adjudicataria y con periodicidad mensual ésta 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, el tiempo dedicado tanto en gestión como en reparación y cuanta información pudiera acordarse entre las partes.

La entrega de los datos se realizará en formato hoja de cálculo.



5. 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 mínimo será de 8*5 y se atenderá en castellano.

6. LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y MEDIOS TÉCNICOS.

ANIMSA entregará el material averiado en la oficinas de adjudicatario y recogerá el material reparado en las mismas oficinas a las que se llevó el averiado.

El acceso a las oficinas del adjudicatario no debe de tener barreras arquitectónicas.

Será requisito necesario disponer de un centro de trabajo en un radio de máximo 10 km por carretera del área de referencia de Pamplona al objeto de garantizar la atención y, por tanto, la adecuada ejecución de los servicios del presente contrato.

Pliego Prescripciones Técnicas para aprobar (Exped. 491) - SEFYCU 20378

Puede acceder a este documento en formato PDF - PAdES y comprobar su autenticidad en la Sede Electrónica usando el código CSV siguiente:



URL (dirección en Internet) de la Sede Electrónica: <https://sedeelectronica.animsa.es/>

Código Seguro de Verificación (CSV): FFCA AUWH UVP9 MWZ4 PHPC

En dicha dirección puede obtener más información técnica sobre el proceso de firma, así como descargar las firmas y sellos en formato XAdES correspondientes.

Resumen de firmas y/o sellos electrónicos de este documento

Huella del documento para el firmante	Texto de la firma	Datos adicionales de la firma
	MARÍA LUCÍA SORBET BARRICARTE GESTOR-A DE ASUNTOS JURÍDICOS Y CONTRATA	Firma electrónica - FNMT-RCM - 10/11/2023 9:42 MARIA LUCIA SORBET BARRICARTE
	MIGUEL ANGEL IRIGOYEN IRIARTE JEFATURA DE SISTEMAS	Firma electrónica - FNMT-RCM - 10/11/2023 11:07 MIGUEL ANGEL IRIGOYEN IRIARTE
	MIGUEL EQUIZA LEOZ	Firma electrónica - FNMT-RCM - 13/11/2023 7:43 MIGUEL EQUIZA LEOZ
	ANA ISABEL BURGUI ALDUNATE DIRECCIÓN AREA DE INFRAESTRUCTURAS	Firma electrónica - FNMT-RCM - 13/11/2023 8:10 ANA ISABEL BURGUI ALDUNATE
	FRANCISCO JOSE PEREZ ESPARZA DIRECCION AREA CLIENTES	Firma electrónica - FNMT-RCM - 13/11/2023 14:43 FRANCISCO JOSE PEREZ ESPARZA