



CORPORACIÓN PÚBLICA EMPRESARIAL DE NAVARRA, SLU

**CONDICIONES TÉCNICAS
SISTEMA DINÁMICO DE COMPRA DE EQUIPAMIENTO TIC PARA LAS
SOCIEDADES PÚBLICAS DEL GOBIERNO DE NAVARRA**

1.	OBJETO.....	3
2.	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.....	3
2.1.	EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO (CATEGORÍA 1)	3
2.2.	EQUIPOS DE IMPRESIÓN (CATEGORÍA 2)	3
2.3.	SISTEMAS AUDIOVISUALES (CATEGORÍA 3).....	4
2.4.	EQUIPAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA DE RED (CATEGORÍA 4)	4
3.	PLAZO DE ENTREGA E INSTALACIÓN DEL EQUIPAMIENTO / MATERIAL	4
4.	INSTALACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DEL SISTEMA.....	4
5.	SOPORTE Y MANTENIMIENTO.....	5
5.1.	SERVICIO DE ASISTENCIA	5
5.2.	NIVEL DE SERVICIO	5
6.	GESTIÓN GLOBAL DEL SERVICIO	6

1. OBJETO

El objeto del presente documento es determinar las condiciones técnicas a través de las cuales las Sociedades Públicas del Gobierno de Navarra podrá adquirir equipamiento TIC.

Se establecen tres categorías dentro del SDC:

- Categoría 1: Equipamiento informático (ordenadores, monitores, periféricos, equipamiento auxiliar, material complementario diverso, etc.).
- Categoría 2: Equipos de impresión (multifunción, de etiquetas, impresión aditiva, en 3D, etc.).
- Categoría 3: Sistemas audiovisuales.
- Categoría 4: Equipamiento de infraestructura de red.

2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Debido a la amplia variabilidad de necesidades a atender dentro de la categoría, en cada solicitud de compra se establecerán las especificaciones de detalle para la definición del objeto del contrato. Todo ello, sin perjuicio de las siguientes especificaciones técnicas mínimas:

2.1. EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO (CATEGORÍA 1)

- Ordenadores:
 - Equipo “de marca”, totalmente configurado, preinstalado y montado con componentes y software propio, tipo HP, DELL, LENOVO o similar.
 - Todos los productos objeto de esta selección, tanto de software, hardware, firmware y accesorios, deben soportar el símbolo del euro (€) y la letra Ñ.
 - Se requiere que los dispositivos ofertados no se encuentren incluidos en procesos de discontinuidad, descatalogación o fin de vida del fabricante.
 - Garantía: garantía única del fabricante, mínimo, 1 año in situ.
Posibilidad de incremento de garantía hasta 5 años en total.
- Otro equipamiento: según solicitud de oferta.

2.2. EQUIPOS DE IMPRESIÓN (CATEGORÍA 2)

- Equipos multifunción:
 - Equipo “de marca”, totalmente configurado, instalado y montado, tipo RICOH, CANON, KYOCERA, KONICA MINOLTA, SAMSUNG o similar.
 - Copia y escaneo.
 - Garantía: 5 años mínimo.
 - Mantenimiento. Servicio por copia: La entidad licitadora estará obligada a incluir, durante el plazo de garantía ofertado, el servicio de reposición de cartuchos de impresión, siendo retribuido al precio unitario por copia (en color y blanco/negro) que sea ofertado.
Con carácter general, el precio ofertado, a efectos de la determinación de la oferta más ventajosa, resultará del sumatorio del precio del equipo (subtotal 1), más el resultado de multiplicar el precio unitario por copia ofertado por el número estimado de copias anual, por el total de años de garantía (subtotal 2).
- Otro equipamiento (impresoras de etiquetas, impresión aditiva, en 3D, ...): según solicitud de oferta.

2.3. SISTEMAS AUDIOVISUALES (CATEGORÍA 3)

- Equipos que ofrezcan comunicación simultánea bidireccional de audio y vídeo, que permitan mantener reuniones con grupos de personas situadas en lugares alejados entre sí, contemplando videoconferencias punto a punto y videoconferencias multipunto. Los accesorios podrán ser: cámaras, arañas de sonido, micrófonos, altavoces, mandos a distancia o cualquier otro elemento o material complementario audiovisual que deben ser compatibles con las aplicaciones de reuniones online más extendidas en ámbitos corporativos.
Estos accesorios podrán ser individuales para un escritorio de trabajo o sistemas de videoconferencias que los tienen incluidos dentro de un mismo hardware.
- Equipos y/o componentes “de marca” (televisión/monitor, cámara, altavoces, micrófonos, pantalla interactiva, pizarra digital, etc.), tipo POLYCOM, CANON, SAMSUNG, LG, LOGITECH o similar, constituyendo una instalación integral totalmente configurada, montada y operativa.
- Garantía mínima en todos sus componentes según normativa.

2.4. EQUIPAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA DE RED (CATEGORÍA 4)

- Equipamiento e instalación de: cableado estructurado, alimentación eléctrica de equipos de comunicaciones, SAI: Sistema de Alimentación Ininterrumpida, sistema de seguridad y control, centro de comunicaciones, electrónica de red, Personal Area Network (PAN), Local Area Network (LAN), Storage Area Network (SAN) y similar.
- Equipos y/o componentes “de marca”, tipo Cisco, Fortinet, Juniper, Aruba, Extreme, Brocade o similar, constituyendo una instalación integral totalmente configurada, montada y operativa.
- En el caso de que así se establezca en la solicitud de oferta, se podrán requerir equipos reacondicionados (refurbished).
- Tener a disposición un servicio de mantenimiento y soporte in situ, con un sistema de apertura de incidencias 24x7.

3. **PLAZO DE ENTREGA E INSTALACIÓN DEL EQUIPAMIENTO / MATERIAL**

Los plazos máximos de entrega e instalación podrán variar en función de las características de los equipos a suministrar, volumen de unidades y/o situación del mercado, etc.

Por cada solicitud de compra, el órgano de contratación establecerá el plazo de entrega.

4. **INSTALACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DEL SISTEMA**

La entidad adjudicataria instalará y configurará el sistema, que tendrá consideración de una unidad integral a estos efectos, si así se establece en la solicitud de oferta.

En el caso de un suministro, se considerará entregado cuando, una vez recibido, la persona en representación de la entidad compradora del mismo dé el visto bueno a dicha entrega, conforme a la oferta adjudicada, firmando y sellando el albarán de entrega.

En su caso, se podrá incluir el servicio de instalación, configuración y/o puesta en marcha, así como, ser requeridos trabajos auxiliares en la instalación eléctrica, albañilería, mobiliario, etc., que deberán estar previstos en la oferta y serán asumidos en totalidad por la entidad adjudicataria.

Se entenderá como instalación y puesta en marcha, el montaje, la conexión y la puesta en funcionamiento del equipamiento en la red de área local correspondiente, en su caso, de conformidad con lo establecido en la solicitud de compra correspondiente.

De igual forma, los trabajos prestados incluirán todos los elementos auxiliares necesarios que, por su poca entidad y dificultad de definición previa, no figuren expresamente en la solicitud de oferta.

5. SOPORTE Y MANTENIMIENTO

5.1. SERVICIO DE ASISTENCIA

El servicio incluirá el mantenimiento preventivo y/o correctivo del equipo o instalación durante, como mínimo, el plazo de garantía ofertado.

5.2. NIVEL DE SERVICIO

El proveedor deberá ofrecer una resolución de incidencias conforme al siguiente nivel de servicio

Tipo de incidencia	Tiempo de respuesta (horas laborables)*	Tiempo de resolución (horas naturales)*
Sustitución de tóner (categoría 2)	2 horas	6 horas
Avería / error / incidencia funcionamiento (todas las categorías)	4 horas	24 horas

* Únicamente para los equipos e instalaciones TIC ubicadas en centros de trabajo de Pamplona y Comarca (ubicación de la práctica totalidad de los centros de trabajo de las sociedades públicas del Gobierno de Navarra).

El cómputo de tiempo de respuesta se medirá en horas laborables, considerando el horario normal de 8:30 a 14:00 y de 16:00 a 18:30 (viernes de 8:30 a 14:00). El tiempo de resolución se medirá en horas naturales.

Se considerará tiempo de respuesta como el plazo transcurrido desde la comunicación de una incidencia hasta el momento en el que adjudicatario se pone a disposición del usuario presencialmente en las instalaciones o a través de acceso remoto. Se considerará tiempo de resolución el plazo transcurrido desde la comunicación de la incidencia y la aceptación de la resolución de la misma.

Se deberá establecer un protocolo de alta de incidencias, de seguimiento de las mismas, así como una persona de referencia para el contacto habitual.

El proveedor deberá ofrecer sistemas de resolución de incidencias que combinen servicios in-situ con otros servicios (telemonitorización, teleasistencia, atención telefónica...).

REPUESTOS Y OPCIONES DE AMPLIACION

Los repuestos y opciones de ampliación ofertadas deberán ser originales del fabricante, si no fuera así, se hará constar claramente en cada uno de los casos. Las configuraciones que se obtengan por instalación de la ampliación ofertada deberán proporcionar un equipo con la misma calidad y prestaciones técnicas que

las que corresponderían en el caso de que el producto resultante se hubiera adquirido como configuración de partida.

6. GESTIÓN GLOBAL DEL SERVICIO

La persona adjudicataria pondrá a disposición de todas las entidades adheridas un canal de comunicación personalizado, mediante un gestor personal, que atienda en todo momento las incidencias planteadas.

Se requiere un equipo adscrito al contrato integrado por, al menos:

RESPONSABLE DE CUENTA

Responsable máximo del servicio. Deberá coordinar y supervisar todos los trabajos, siendo interlocutor directo, pudiendo llevar a cabo todos los servicios directamente o delegando a su vez en el técnico correspondiente.

EQUIPO TÉCNICO. SERVICIO POSTVENTA

Se deberá disponer un equipo multidisciplinar capaz de resolver las incidencias derivadas del mantenimiento, atención en periodo de garantía, etc.

El horario de atención será, como mínimo, de lunes a jueves, de 8:30 a 14:00 y de 16:00 a 18:00, y viernes de 8:30 a 14:00.