



SENADO

**PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO
DE SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS
DE MICROINFORMÁTICA Y APLICACIONES OFIMÁTICAS DEL SENADO.**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

ÍNDICE

1. OBJETO	2
2. ALCANCE DEL SERVICIO.	2
2.1. Atención y soporte a usuarios.....	2
2.2. Equipos a mantener.....	3
<i>A) Ordenadores personales y portátiles.....</i>	<i>3</i>
<i>B) Impresoras, equipos multifunción, escáneres y otros periféricos.</i>	<i>3</i>
2.3. Instalación de equipos y componentes.	3
2.4. Inventario y gestión de incidencias.....	4
2.5 Soporte de segundo nivel.	4
3. MEDIOS PERSONALES	4
3.1 Técnicos de soporte.	4
3.2 Jefe de Proyecto.	5
4. MEDIOS MATERIALES.....	5
5. PRESTACIONES COMPLEMENTARIAS.	5



SENADO

SECRETARÍA
GENERAL

1. OBJETO

El objeto del contrato es la contratación de servicios de soporte técnico y de mantenimiento de los equipos de microinformática y aplicaciones ofimáticas del Senado. El número aproximado de usuarios es de 740, que utilizan ordenadores personales de sobremesa o portátiles, impresoras láser, equipos multifunción, escáneres y otros periféricos.

El software utilizado de forma generalizada en los ordenadores personales de la Cámara es el siguiente:

- Sistema operativo de ordenadores personales y portátiles: Microsoft Windows 7 Professional.
- Aplicaciones: Microsoft Office 2010 y 365 (Word, Excel, Outlook), PDF Converter, Adobe Acrobat XI y posteriores (versiones Standard, Profesional y Reader); navegadores de Internet (Internet Explorer, Chrome, Firefox), Antivirus Kaspersky y otras aplicaciones propias desarrolladas en la Cámara, adquiridas por el Senado o gratuitas.

Para la gestión de activos, incidencias, peticiones de servicio y consumibles, el Senado tiene implantado el sistema EasyVista versión 12.

2. ALCANCE DEL SERVICIO.

El servicio cubrirá, las prestaciones que se recogen en los apartados siguientes:

2.1. Atención y soporte a usuarios.

En este apartado se comprende la gestión y resolución de incidencias de los usuarios del Senado, entre las que se encuentran las siguientes:

- Incidencias producidas en el equipamiento hardware y software instalado en la Cámara.
- Atención ofimática a usuarios.
- Información relacionada con la utilización del software básico instalado.
- Utilización de las herramientas de soporte remoto y “help desk” implantadas en la Cámara.
- Utilización básica de herramientas técnicas como recuperadores de datos en discos duros dañados o borrados, test hardware, etc.



SENADO

SECRETARÍA
GENERAL

2.2. Equipos a mantener.

A) Ordenadores personales y portátiles

El soporte que se requiere para estos equipos consiste en el mantenimiento preventivo o correctivo, con objeto de que, en caso de incidencia o mal funcionamiento, ya sea de hardware o de software, se adopten las medidas oportunas para conseguir la plena operatividad del equipo a la mayor brevedad posible, sin que proceda un cargo separado por las intervenciones que puedan realizar los técnicos residentes en la instalación. Dichas intervenciones se realizarán sin perjuicio de que en los equipos que dispongan de garantía o contrato de mantenimiento en vigor la resolución pueda depender de los correspondientes proveedores. El número de equipos aproximado es de 740 ordenadores de sobremesa, de los que el 90 por ciento son de la marca HP Compaq, modelo 8200 Elite SFF, adquiridos en 2012 y 70 ordenadores portátiles, de los que el 70 por ciento son de la marca Toshiba, modelos Tecra A11 y A50 adquiridos entre 2011 y 2016.

B) Impresoras, equipos multifunción, escáneres y otros periféricos.

El Senado posee un conjunto de 280 impresoras de las que el 92 por ciento son de la marca Ricoh, modelo SP300 DN adquiridas en 2012. Por otro lado, se dispone de 232 impresoras y equipos multifunción objeto de un contrato de arrendamiento y mantenimiento (pago por copia) con la empresa Kyocera Document Solutions, S.A.

El número de escáneres es 90, de diferentes modelos y prestaciones adquiridos entre 2005 y 2015.

En todos estos equipos se debe proporcionar el siguiente servicio:

- Mantenimiento preventivo y correctivo de primer nivel para la subsanación de incidencias y pequeñas reparaciones de averías producidas en los equipos.
- Sustitución de fungibles y consumibles, limpieza de rodillos, etc.

En relación con las impresoras objeto del contrato de arrendamiento y mantenimiento antes mencionado, el soporte que se prestará será complementario del prestado por la empresa contratista del citado contrato.

2.3. Instalación de equipos y componentes.

El servicio a prestar incluirá la instalación, reubicación, sustitución o configuración de los diferentes equipos y software asociado en las diferentes ubicaciones de la Cámara. Entre las operaciones previstas, se contemplan las relativas a: sistemas operativos, aplicaciones, *drivers* para dispositivos asociados, configuración de tarjeta de red, verificación de conexiones, instalación de tarjetas y otros componentes como discos duros, lectores de CD o DVD, fuentes de



SENADO

SECRETARÍA
GENERAL

alimentación, etc., realización de maquetas y optimización y limpieza de equipos, así como todas aquellas labores relacionadas con este soporte, que encomiende el Senado, de acuerdo con el perfil del personal destinado en la instalación.

Igualmente, se considerarán incluidas todas aquellas tareas similares y las requeridas para la incorporación de stocks de equipos o consumibles, así como su adecuada ordenación en las ubicaciones correspondientes.

2.4. Inventario y gestión de incidencias.

Los técnicos que presten servicio deberán facilitar o cumplimentar directamente, de conformidad con los criterios que indique el Senado, los datos correspondientes a las incidencias o actuaciones que realicen y que deban tener su reflejo en el inventario y en el sistema de gestión de incidencias implantado en la Cámara.

2.5 Soporte de segundo nivel.

El contratista deberá disponer de un soporte de segundo nivel (telefónico o presencial) que sirva de apoyo a los técnicos residentes para la resolución de incidencias o averías complejas. En la propuesta técnica deberán detallarse, y serán objeto de valoración, los medios que se contemplan para dicho soporte, así como el alcance del mismo.

3. MEDIOS PERSONALES

3.1 Técnicos de soporte.

Para la ejecución del servicio de soporte y mantenimiento, el contratista tendrá tres técnicos permanentes en las dependencias del Senado, con una jornada semanal de treinta y siete horas y media, distribuidas de lunes a viernes, excluidos festivos, a realizar dentro del horario de 09:00 a 21:00 horas. La distribución del horario será fijada por el Senado con el fin de atender las necesidades derivadas del funcionamiento de la Cámara y en especial de los días en que se celebren sesiones plenarias. Dicha distribución deberá contemplar, siempre que sea posible, la permanencia de al menos un técnico de servicio a cualquier hora dentro del horario especificado anteriormente. Este personal contará con la cualificación y experiencia necesarias para la realización de las tareas objeto del contrato.

Estos técnicos realizarán el servicio con atención inmediata de las incidencias que se les notifique, de conformidad con los criterios de actuación que marque el Senado.



SENADO

SECRETARÍA
GENERAL

Con objeto de que la ejecución del contrato quede siempre asegurada, el contratista procederá inmediatamente a la sustitución del técnico que por las causas que fuere no pudiera prestar sus servicios (permisos, bajas, etc.), con excepción de las vacaciones anuales reglamentarias, que deberán acomodarse a las necesidades del Senado, y en las que no será necesario proceder a su cobertura por otra persona.

Los licitadores deberán detallar y acreditar la experiencia y conocimientos que serán objeto de valoración en relación con los requerimientos del Senado para cada uno de los técnicos propuestos que, como mínimo, serán los siguientes:

- Formación FP de primer grado o equivalente.
- Experiencia de dos años en soporte o atención a usuarios de microinformática.
- Conocimientos y experiencia de dos años en el manejo e instalación del sistema operativo Windows 7 Professional y de las aplicaciones incluidas dentro de la suite Microsoft Office 2010 y 365.
- Conocimientos básicos y experiencia en sistemas de gestión de incidencias e inventario.
- Conocimientos básicos y experiencia en herramientas de soporte remoto
- Conocimientos básicos de mantenimiento y reparación de equipos de microinformática.

3.2 Jefe de Proyecto.

Los licitadores deberán contemplar un Jefe de Proyecto que actuará como interlocutor único con el Senado y que tendrá las funciones especificadas en la cláusula 29ª del pliego de cláusulas administrativas particulares.

4. MEDIOS MATERIALES

El contratista deberá proporcionar a los técnicos el material necesario para la prestación de los servicios previstos. A estos efectos, deberá incluir en su propuesta, con el fin de que pueda ser valorado, el equipamiento, que incluirá necesariamente teléfono móvil y su correspondiente línea, utillaje y herramientas hardware o software que formarán parte de la dotación de los técnicos y que tendrán a su disposición en el Senado. Todo ese material será por cuenta del contratista y, por tanto, no será susceptible de incremento del precio del contrato.

5. PRESTACIONES COMPLEMENTARIAS.

Se consideran prestaciones complementarias:



SENADO

SECRETARÍA
GENERAL

a) La adscripción puntual de personal adicional para atender picos de trabajo que puedan ser programados con anterioridad (sustitución masiva de equipos, acontecimientos extraordinarios, etc.). La propuesta técnica deberá incluir el número de jornadas de ocho horas a desempeñar por el personal adicional para realizar la valoración.

b) La reparación de averías que no puedan ser realizadas por los técnicos "in situ" y puedan llevarse a cabo por el contratista. Serán objeto de facturación adicional las reparaciones que, en ese caso, pudieran realizarse por el contratista, a petición del Senado y previa aceptación del correspondiente presupuesto. Asimismo, serán por cuenta del Senado las piezas de repuesto que se necesiten para las tareas de mantenimiento, así como los consumibles o fungibles de las impresoras y otros equipos que lo requieran. Deberán detallarse la disponibilidad y alcance de dichos servicios para que pueda ser valorado. Las propuestas podrán reflejar, en su caso, las certificaciones que les acrediten para la prestación de servicios técnicos oficiales de fabricante.