

PROCEDIMIENTO ABIERTO AM 14/2015

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN
LA CONTRATACIÓN DEL

“SERVICIO DE MANTENIMIENTO HARDWARE A USUARIOS DE
LA UNED”

ÍNDICE

1.- OBJETO DEL CONTRATO.....	2
2.- DEFINICION DEL SERVICIO.....	2
3.- Contenido del contrato.....	3
3.1. Responsabilidad del proyecto	3
3.2. Soporte Mantenimiento Hardware.....	3
3.3. Mantenimiento hardware del equipamiento microinformático de usuario	3
3.4. Gestión del servicio	4
3.5. Orientación a servicio gestionado	4
4.- CONSIDERACIONES	6
5.- METODOLOGÍA DE TRABAJO	6
ANEXO 1.....	7
ANEXO 2.....	9
ANEXO 3.....	10

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente pliego es la contratación del servicio de Mantenimiento del parque microinformático –Hardware– de la UNED.

En este sentido, los licitadores han de tener en cuenta:

- ❑ La organización actual de la UNED (Campus, Facultades, Rectorado, Centro Tecnológico...)
- ❑ El horario de prestación del servicio será en principio de 9:00 a 19:00 de Lunes a Viernes, pudiendo éste variar por necesidades del mismo.

2.- DEFINICION DEL SERVICIO

El servicio de Mantenimiento Hardware funciona tal como se describe a continuación:

- ❑ El usuario contacta con el Centro de Atención a Usuarios (CAU) por una incidencia Hardware. EL CAU registra dicha incidencia y escala al proveedor que resulte adjudicatario. El proveedor de Mantenimiento HW debe disponer de los elementos necesarios para acceder a la herramienta de incidencias de la UNED.
- ❑ El tiempo de resolución de la incidencia depende del usuario y de la tipología, pudiendo ser crítico (prioridad alta) o no crítico (prioridad baja), los tiempos de resolución se definen en el SLA. Se definen como equipos de prioridad alta los equipos de Profesores en Facultades (aprox. 1.800) y prioridad baja, a los equipos de Personal administrativo (aprox. 2.500) Para la resolución de las incidencias el proveedor deberá contar como mínimo con un Técnico de HW por Campus (Senda del Rey y Ciudad Universitaria Humanidades e Informática).
- ❑ El proveedor de Mantenimiento de Hardware dispondrá de un almacén con los equipos necesarios para la sustitución / préstamo de estos si fuese necesario. También deberá disponer un laboratorio para la reparación de equipos.
- ❑ Una vez solucionada la incidencia se le comunicara al CAU para su evaluación y cierre correspondiente.
- ❑ Se facilita como ANEXO 3, número de incidencias atendidas y cerradas, en este servicio, durante el ejercicio 2014 y los meses de enero a mediados de abril de 2015.

3.- CONTENIDO DEL CONTRATO

En relación a los servicios a prestar, cabe tener en cuenta las siguientes consideraciones:

3.1. Responsabilidad del proyecto

Para la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria deberá designar un Responsable del Servicio.

3.2. Soporte Mantenimiento Hardware

Consiste en atender las incidencias de servicios por parte de usuarios internos de la UNED (tanto profesores como personal de administración y servicios), en todo lo concerniente a hardware (sobremesas, portátiles, Impresoras, Fax y material diverso). La resolución de la incidencia incluye en la mayor parte de los casos la asistencia "in situ", es decir, el desplazamiento de un técnico al lugar donde está ubicado el equipo informático. Por este motivo y para una atención más ágil, es necesario que el servicio se encuentre distribuido por las distintas instalaciones del Campus - UNED.

3.3. Mantenimiento hardware del equipamiento microinformático de usuario

En el -ANEXO 1- se detalla, la dirección de los edificios de la UNED donde se ha de prestar el servicio técnico, en los que es necesario prestar mantenimiento hardware, caracterizado por:

- ❑ Mantenimiento de todo el hardware de usuarios, según inventario aproximado incluido en el anexo, con un posible margen de crecimiento del 10% durante la duración del contrato.
- ❑ El mantenimiento incluye piezas y reposición, si es necesario, del material (esté o no en garantía).
- ❑ En el ANEXO 2 se establecen los SLA que debe cumplir el adjudicatario del servicio.
- ❑ El tiempo de resolución de la avería no debe superar nunca el SLA establecido por la UNED.
- ❑ Si el equipo se encuentra en garantía, el adjudicatario gestionará la misma y suministrará también un equipo de sustitución para que el tiempo de resolución no supere el SLA establecido.
- ❑ Fuera de garantía: PC 40%, portátiles 25% e Impresoras 75%
- ❑ En el mantenimiento de las impresoras quedan excluidos los fungibles y consumibles.

Vicerrectorado de Medios y Tecnología

3.4. Gestión del servicio

Igualmente forma parte del presente contrato el implantar mecanismos de gestión y coordinación del servicio que permitan la mejora de los tiempos de resolución.

El proveedor ha de facilitar, con una periodicidad mínimamente mensual, uno o varios informes con el índice de cumplimiento de los niveles de servicio. Estos informes tendrán que recoger como mínimo la siguiente información:

- Tipología de las incidencias atendidas y resueltas.
- Tiempos de resolución.
 - Por incidencias.
 - Por centro de trabajo.
- Incidencias críticas.
- Incidencias que NO hayan superado los ANS establecidos.

Se ha de prever que estos informes puedan estar sujetos a posibles modificaciones en su contenido según solicitud de la dirección del Centro Tecnológico de la UNED.

Asimismo, se deberá informar puntualmente de cualquier situación excepcional en el servicio, al responsable Técnico que designe la UNED.

3.5. Orientación a servicio gestionado

Dentro del modelo de prestación del servicio, es importante implantar una progresiva incorporación de servicios gestionados. Para satisfacer sus compromisos con la ciudadanía y para poder dar respuesta a sus necesidades internas, las Administraciones son cada día más dependientes de las tecnologías de la información. Todo ello constituye un nuevo reto para la informática interna que, además de gestionar los sistemas, debe entregar un servicio constante y estable, predecible en costes y con calidad de servicio acordada.

En conclusión, se busca entrega de servicios y que la prestación del mismo tenga un carácter proactivo.

Para gestionar los cambios y para dar respuesta a todos los problemas que se presentan de manera crítica, otro aspecto que cobra vital importancia es la aplicación de metodologías.

El concepto de servicio está referido a:

- ❑ Flexibilidad y adaptabilidad. Es el servicio quien debe adaptarse a las necesidades de la UNED y no a la inversa. El servicio estará dirigido y gestionado por un Responsable de Servicio de la empresa adjudicataria de acuerdo a las necesidades comunicadas por la dirección de la UNED, con la flexibilidad oportuna en cuanto a modificaciones en su alcance y cobertura y siempre de manera ágil
- ❑ El modelo de prestación del servicio tendrá que adaptarse para responder de forma flexible a las necesidades del mismo, pudiendo evolucionar en su planteamiento, previa validación por parte de la UNED, para la consecución de mejoras consensuadas en su calidad.
- ❑ El conjunto de los servicios se adaptará al elemento de ITIL "Mejora Continua" implementado como un proceso de análisis y corrección de errores corporativos.
- ❑ Calidad y compromiso. Los servicios deben basarse en un compromiso mutuo de calidad.
- ❑ Trazabilidad. La gestión del servicio debe aportar información, acerca del estado, tendencias y evolución del mismo. Se trata de mantener, en todo momento, el control del servicio.
- ❑ No subcontratación a terceros por parte de la empresa adjudicataria
- ❑ Metodología ITIL en la gestión del servicio

4.- CONSIDERACIONES

Las soluciones propuestas para la ejecución del objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas deberán tener en cuenta las siguientes características:

- ☐ El servicio deberá ser prestado en las ubicaciones de la UNED para las intervenciones, pudiéndose realizar las tareas de reparación en las instalaciones del proveedor.
- ☐ El licitador deberá dotar a los técnicos con las herramientas apropiadas para prestar el servicio
- ☐ La herramienta de gestión de incidencias será la utilizada por la UNED.

5.- METODOLOGÍA DE TRABAJO

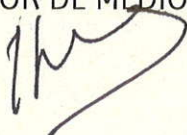
La documentación que haya de entregarse se presentará tanto en soporte papel como en soporte electrónico, haciendo uso de las herramientas mas adecuadas para cada caso.

Además, deberá facilitar los canales de comunicación necesarios para recibir las indicaciones de los responsables de la UNED.

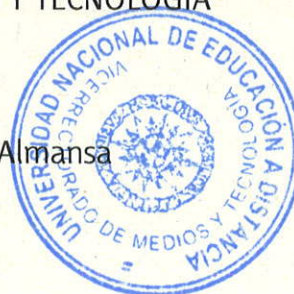
Madrid a 27 de abril de 2015

EL RECTOR: P.D. Resolución 3/3/2015 (BOE 13/03/2015)

EL VICERRECTOR DE MEDIOS Y TECNOLOGÍA



Fdo.: Joaquín Aranda Almansa



ANEXO 1

EQUIPAMIENTO MICROINFORMÁTICO DE USUARIO

1. LOCALIZACIÓN DE LOS EDIFICIOS DE LA UNIVERSIDAD

1. Edificio de Rectorado – C/ Bravo Murillo 38.
2. Edificio de Pabellón de Gobierno – E.T.S.I. INDUSTRIALES – C/ Juan del Rosal, nº 12 Ciudad Universitaria.
3. Edificio Facultad de Educación – C/ Juan del Rosal nº 14
4. Edificio E.T.S.I. INFORMÁTICA – C/ Juan del Rosal, nº 16 - Ciudad Universitaria.
5. Edificio Facultad de Psicología – C/ Juan del Rosal, nº 10 - Ciudad Universitaria
6. Edificio Humanidades – Paseo Senda del Rey, nº 7.
7. Edificio Facultad de Ciencias – Paseo Senda del Rey, nº 9
8. Edificio Facultad de CC. Económicas y Empresariales – Paseo Senda del Rey, nº 11.
9. Biblioteca Central – Paseo Senda del Rey, nº 5.
10. Edificio Facultad de Derecho – C/ Obispo Trejo, nº 2.
11. Edificio Facultad de CC Políticas y Sociología – Obispo Trejo
12. Almacén – C/ Alberche, 6.
13. Andrés Manjón. C/ Francos Rodríguez, 77
14. Las Rozas (Carretera de Las Rozas a El Escorial km 5). Avenida Esparta nº 9 – Urbanización Monte Rozas.

2. CARÁCTER DEL SERVICIO

En cualquier avería atendida y en el precio contratado estarán incluidos los siguientes conceptos:

1. Mano de obra.
2. Desplazamiento.
3. Material a sustituir por la avería.
4. Kits de mantenimiento de impresoras y las baterías de los portátiles.

5. En caso de avería de disco duro trasvase de la información del equipo averiado al nuevo (en caso de que el antiguo no pueda repararse) y siempre formateo del disco, todos los usuarios afectados por este tipo de averías deberán recibir su ordenador con lo que se denomina instalación mínima de funcionamiento (SSOO, Herramientas de gestión y correo), así como todos los datos originales necesarios para su configuración de red.

Cualquier sustitución de Hardware como es el caso de las tarjetas de red deberá quedar perfectamente configurada en el Pc y ser probado delante del usuario y en caso de no ser factible la recuperación de los datos, deberán contactar con el usuario e informarle de la situación para que éste decida.

ANEXO 2

Indicador	SLA
Tiempo máximo de respuesta en equipos con prioridad alta	1 hora
Tiempo máximo de respuesta en equipos con prioridad baja	6 horas
Tiempo máximo de resolución en equipos con prioridad alta	4 horas
Tiempo máximo de resolución en equipos con prioridad baja	NBD

* Se entiende como equipo cualquier elemento Hardware adscrito al pliego de Mantenimiento Hardware

* La resolución de una incidencia implica resolver el problema del usuario, lleve esto sustitución de equipo, reparación de equipo etc...

ANEXO 3

INCIDENCIAS HARDWARE ATENDIDAS Y CERRADAS EN 2015 (7 enero a 20 de abril)

ene	feb	mar	mediados de abril	TOTAL
246	272	165	124	807

INCIDENCIAS HARDWARE ATENDIDAS Y CERRADAS EN 2014

ene	feb	mar	abr	may	jun
215	208	285	213	207	197

jul	ago	sep	oct	nov	dic	TOTAL 2014
175	30	291	282	346	264	2.713