



UNIVERSIDADE DA CORUÑA

MODELO III

PREGO DE PRESCRICIÓNS TÉCNICAS

EXPEDIENTE N.º :

CENTRO: Servizos de Informática e Comunicacións

DEPARTAMENTO / SERVIZO: Vicerreitoría da Calidade e Novas Tecnoloxías

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS ⁸:

⁸ Débense especificar detalladamente todas as características do material que se pretende adquirir.
En ningún caso se farán indicacións relativas a marcas, modelos ou casas comerciais.

*Pliego de Características Técnicas del
mantenimiento de equipos de microinformática de
la Universidad de A Coruña.*

Objeto del contrato

El objeto de este concurso es **dotar a la Universidad de la Coruña (UDC) de un servicio de mantenimiento que permita resolver los problemas, incidencias o averías que se les puedan presentar a los usuarios de equipos de microinformática e incluye las intervenciones necesarias para devolver un puesto informático a su estado operativo en el tiempo establecido según los acuerdos de nivel de servicio.**

Esto incluye:

- Diagnóstico de averías
- Mantenimiento HW in situ de los equipos de los usuarios.
- Resolución de problemas o incidencias de tipo hardware o software de base.
- Instalación y configuración de ordenadores personales, impresoras y otros periféricos afectados por una incidencia
- Instalación, configuración o actualización de software de base, aplicaciones ofimáticas, programas de comunicaciones, sistemas operativos, programas antivirus en los equipos afectados por una incidencia.
- Transferencia y recuperación de archivos y configuraciones en los equipos afectados por una incidencia.
- Tareas de reparación en laboratorio de los equipos informáticos que así lo requieran (hasta un máximo de 300 euros).
- Cambio de piezas (por otra de prestaciones similares o superiores) en el momento de solucionar la incidencia.
- Cambio de consumibles (aportados por la Universidad), en las incidencias que así lo requieran.
- Registro y gestión de las incidencias.
- Registro de datos del equipo en el inventario
- Supervisión y gestión de las garantías, si procede.
- Todas aquellas tareas que puedan surgir y que estén relacionadas con el tipo de servicio de soporte ofimático.
- Disposición de los medios técnicos y personal cualificado, formado y en número suficiente para acometer dichas tareas siguiendo los acuerdos de nivel de servicio

Definiciones

Tiempo de respuesta: Tiempo transcurrido entre el aviso de la incidencia y el primer contacto de la empresa que presta el servicio técnico.

Tiempo de resolución. Tiempo transcurrido entre la recepción del parte de incidencia y la resolución definitiva de la misma o el cierre de la incidencia.

Cierre de una incidencia. Momento en que el proveedor del servicio considera solucionada una incidencia y el cliente está satisfecho con dicha solución.

Periférico. Dispositivo informático conectado a un PC o directamente a una red de datos, el cual realiza funciones de entrada/salida para los sistemas de información. Son ejemplos de periférico: monitor, impresora, teclado, ratón, lector óptico de códigos de barras, lector de tarjetas inteligentes, lector/grabador externo de CD o DVD y escáner

Pieza. Componente, circuito o mecanismo de un periférico o del PC no considerado fungible por parte del fabricante. Ejemplo: tarjeta gráfica, tarjeta de red, placa base, fuente de alimentación, ventilador, disquetera interna, lector interno de CD o DVD, módulo de memoria, tarjeta de sonido, etc. (los fusores se consideran consumibles).

Puesto operativo. Capacidad de dicho puesto para arrancar, funcionando el sistema operativo, operar sus aplicaciones básicas y disponer de conexión a red.

Alcance de la prestación de servicios

Equipamiento:

Desde el punto de vista de equipamiento, los equipos cubiertos por los servicios a contratar son todos los ordenadores personales de sobremesa y portátiles pertenecientes a la UDC y todos los periféricos conectados a dichos equipos. La distribución de equipos y periféricos conocidos y las características técnicas y software de base se indican en los anexos II, III, IV y V.

Cobertura geográfica:

En cuanto a la distribución geográfica, en el anexo VI se indican las localizaciones donde están ubicados los equipos informáticos objeto de este mantenimiento.

Horario de atención:

Se establece el siguiente horario de atención y resolución de incidencias:

De 9 a 19 horas.

Tiempos de servicio:

Tiempo de respuesta máximo: 4 horas.

Tiempo de resolución máximo: día siguiente laborable.

Parámetros del servicio

Límite del coste de reparación

Antes de efectuar una reparación es necesario estimar el valor total: mano de obra y material; se llevará a cabo la reparación si su valor no excede de 300€; en caso de que la estimación supere ese valor el responsable técnico de la universidad, evaluará la conveniencia de realizar la reparación.

Protocolo de gestión de avisos:

La Universidad, a través de su personal técnico, notificará a la empresa la incidencia por el mecanismo establecido: email, teléfono o herramienta de gestión de incidencias, y le asignará la prioridad relativa. La empresa debe registrarla convenientemente y asignar un número de incidencia (para identificarla y hacer el seguimiento); una vez resuelta la incidencia, el personal de la Universidad, dará conformidad y podrá ser cerrada dicha incidencia. Será registrado el detalle de actuación de la incidencia para su posterior revisión.

Protocolo de resolución de incidencias:

Una vez abierta una incidencia, la empresa reparará el equipo o periférico en cuestión, a ser posible, in situ; en caso de que el elemento deba ser movido al taller para su reparación, o bien enviado a la casa distribuidora, por tratarse de un elemento en garantía, se dotará al usuario de un puesto operativo de sustitución configurado adecuadamente según el perfil del usuario. La Universidad proporcionará a la empresa este equipo de sustitución, la empresa adecuará la configuración al usuario en cuestión, y el equipo en préstamo deberá ser devuelto cuando el equipo averiado sea restablecido.

Las intervenciones se circunscriben a reparaciones; los componentes a sustituir deben ser similares técnicamente a los averiados. No se permiten actualizaciones tecnológicas, salvo que no existan en el mercado elementos idénticos a los averiados.

Ubicación del personal de la empresa que presta el servicio de asistencia técnica:

El personal técnico de la empresa, no tendrá ubicación alguna en las instalaciones de la Universidad; y se desplazará expresamente desde su base en la empresa hasta la ubicación donde vaya a resolver la incidencia.

Generación de informes estadísticos

Periódicamente se le requerirá a la empresa la generación de informes estadísticos sobre las actividades desarrolladas y registradas, permitiendo al menos conocer:

- El grado de cumplimiento del compromiso de calidad del contrato especificado posteriormente
- Las deficiencias de formación de los usuarios
- El estado actual detallado de las incidencias
- Las incidencias de aparición frecuente

Penalizaciones por incumplimiento de acuerdos de nivel de servicio:

Sobre el incumplimiento del valor de compromiso de tiempo medio de resolución establecido, se reducirá del valor a facturar el porcentaje correspondiente de penalización, según la tabla siguiente; en caso de que el incumplimiento sea del 35 % o superior la universidad se reserva el derecho de resolución del contrato.

Porcentaje excedido sobre el valor de compromiso de tiempo medio de resolución	Penalización (porcentaje a descontar del valor final de la facturación mensual)
10%	3%
15%	4%
20%	5%
25%	6%
30%	7%
35% o superior	8%

Garantías de reparación

Se establece un tiempo mínimo de garantía de reparación de seis meses. Si se ofrece un tiempo mayor de garantía, deben indicarlo en el formulario normalizado, en el apartado de mejoras.

Precio

El precio de cada intervención consta de dos conceptos:

-Coste de mano de obra por intervención: la empresa establece un coste fijo de mano de obra por intervención que no podrá exceder de 78'5 € (sin IVA). Este precio ofertado llevará incluido la mano de obra y el desplazamiento.

-Coste de material sustituido en la intervención: la empresa facturará, además, el material necesario para completar satisfactoriamente su intervención. La empresa fijará en su oferta una tabla de precios de referencia de algunos modelos concretos de los elementos más frecuentemente sustituidos por averías. Los modelos a referenciar y el precio máximo de la oferta se indican en la tabla siguiente. La empresa no superará el valor de estos elementos de referencia durante la vigencia del contrato.

Elemento	Marca	Modelo	Características	Precio (sin IVA)
Fuente de alimentación	Xilence	Power 420 w	Ventilador silencioso. Compatible con Intel ATX versión 1.3/2.0	37 €
Disco duro ultra ata	Maxtor	160GB UDMA 133 7200rpm	capacidad de 160GB ; transferencia ultra ATA/133 7200 RPM	43 €
Disco duro serial ata	Sansung	160GB sata2 7200 8MB	Capacidad: 160GB Interfaz: Serial Ata 3.0 Velocidad de giro: 7200 RPM Memória caché: 8MB	47 €
Memoria DIMM	Kingston	ValueRam memoria-512MB-DIMM 168-PIN-SDRAM	Capacidad: 512MB Tecnologia:SDRAM Factor de Forma: DIMM 168-PIN Velocidad: 133MHz	56 €
Memoria DDR	Kingston	HYPERX 2GB DDR2 800	Capacidad: 2GB Tecnologia:DDRII SDRAM Factor de forma: DIMM-240 espigas Velocidad: 800MHz	53 €

Mensualmente la empresa presentará la factura justificada con un informe detallado de las intervenciones realizadas. Por cada intervención debe figurar desglosado el coste de la mano de obra y el del material. También debe acompañar los partes de todas las intervenciones conformados por el personal de la Universidad

Como referencia, en el anexo I, se pormenorizan las incidencias atendidas por el servicio técnico en el año 2007 y los componentes instalados en dichas reparaciones.

Criterios de valoración

La oferta será valorada atendiendo a los siguientes criterios y su peso establecido.

Descripción del criterio	Peso	Rango de Valores
Coste de mano de obra por intervención (sin iva)	$(78,5 - \text{valor ofertado coste mano de obra}) \times 0,05$	de 0 a 3,925
Coste de fuente de alimentación Xilence Power 420 w (sin iva)	$(37 - \text{valor ofertado}) \times 0,05$	de 0 a 1,85
Coste de disco duro ultra ata Maxtor 160GB UDMA 133 7200rpm	$(43 - \text{valor ofertado}) \times 0,05$	de 0 a 2,15
Coste de disco duro serial ata Samsung 160GB sata2 7200 8MB	$(47 - \text{valor ofertado}) \times 0,05$	de 0 a 2,35
Coste de memoria DIMM Kingston ValueRam 512MB-DIMM 168-PIN-SDRAM	$(56 - \text{valor ofertado}) \times 0,05$	de 0 a 2,8
Coste de memoria DDR Kingston HYPERX 2GB DDR2 800	$(53 - \text{valor ofertado}) \times 0,05$	de 0 a 2,65
Herramienta de control de incidencias accesible para la universidad	Según las siguientes funcionalidades: -accesible para los técnicos de la udc: 0,5 puntos -entorno web: 0,5 puntos -informes parametrizables: de 0,5 a 2 puntos	de 0 a 3
Certificados de calidad aplicable a los servicios ofertados: Norma UNE-EN ISO 90001:2000	3 puntos por certificado	de 0 a 3
Certificados de otros organismos relacionadas con el servicio prestado	1 puntos por certificado	de 0 a 4
Otras mejoras en la prestación del servicio	de 0 a 1,5 punto en las referidas al tiempo de 0 a 1,5 punto en las referidas a alcance de 0 a 1,5 punto en las referidas a servicios adiciones	de 0 a 4,5

Formulario normalizado resumen de la oferta

La empresa debe adjuntar a su oferta el siguiente formulario normalizado, cubriendo los espacios sombreados. Sobre este formulario se valorará la oferta, según los criterios previamente indicados.

Empresa	
Nombre	
NIF	

Datos económicos	
Coste de mano de obra por intervención, incluido desplazamiento (en €, sin IVA)	
Coste de fuente de alimentación Xilence Power 420 w (en €, sin iva)	
Coste de disco duro ultra ata Maxtor 160GB UDMA 133 7200rpm (en €, sin iva)	
Coste de disco duro serial ata Samsung 160GB sata2 7200 8MB (en €, sin iva)	
Coste de memoria DIMM Kingston ValueRam 512MB-DIMM 168-PIN-SDRAM (en €, sin iva)	
Coste de memoria DDR Kingston HYPERX 2GB DDR2 800 (en €, sin iva)	

Herramienta de gestión de incidencias			
Nombre			
Descripción			
Desarrollo propio o externo			
Accesible para la universidad (si/no)		Acceso Web (si/no)	
Permite informes parametrizables: indicar si o no y describir el tipo. (Adjuntar ejemplos en el pliego).			

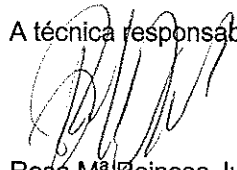
Certificados de calidad aplicable a los servicios ofertados: Norma UNE-EN ISO 9001:2000 (Adjuntar copia de los certificados)	
Certificado 1	
Certificado 2	
Certificado 3	

Certificados de otros organismos relacionados con el servicio prestado	
Certificado 1	
Certificado 2	
Certificado 3	

Otras mejoras en la prestación del servicio (describir cada mejora)	
Mejora 1	
Mejora 2	
Mejora 3	
Mejora 4	
Mejora 5	
Mejora 6	

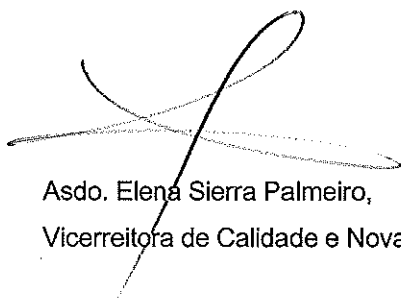
A Coruña, 9 de 9 de 2008

A técnica responsable



Rosa Mª Reinoso Justo

Coordinadora de Sistemas Persoais e Atención ó Usuario



Asdo. Elena Sierra Palmeiro,

Vicerreitora de Calidade e Novas Tecnoloxías



Por delegación,

O XERENTE

Resolución Rectoral 03-02-04

Asdo.: Manuel Galdo Pérez