

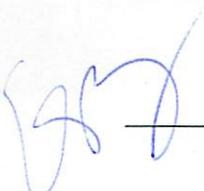
PLIEGO BÁSICO DE CONDICIONES TÉCNICAS.

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL
SERVICIO DE MANTENIMIENTO INFORMÁTICO DE LA UNIVERSIDAD
MIGUEL HERNÁNDEZ.

UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ.

1	OBJETO DEL PLIEGO.....	4
2	DEFINICIONES.....	4
3	ALCANCE DEL PLIEGO.....	6
4	DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR.	7
4.1	REQUERIMIENTOS EXIGIDOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	8
4.1.1	<i>Horario mínimo a cubrir.....</i>	8
4.1.2	<i>Tipos de usuarios</i>	8
4.1.3	<i>Equipo de servicio.....</i>	9
4.1.4	<i>Herramienta de gestión.....</i>	10
4.1.5	<i>Ámbito de actuación, ubicación física y herramientas de trabajo</i>	11
4.1.5.1	Control remoto	12
4.1.5.2	Software para la gestión de llamadas.....	12
4.1.6	<i>Entorno técnico</i>	13
4.2	REPARACIÓN Y/O SUSTITUCIÓN DE PIEZAS, PERIFÉRICOS, EQUIPOS DE USUARIO Y MEDIOS AUDIOVISUALES.....	14
4.2.1	<i>Material en stock.....</i>	16
4.2.2	<i>Procedimiento de resolución de averías</i>	16
4.2.3	<i>Revisiones periódicas preventivas.....</i>	18
5	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS).....	19
5.1	INDICADORES DE SERVICIO	20
5.2	PENALIZACIONES.....	21
5.3	APLICACIÓN DEL ANS.....	23
5.4	TERMINACIÓN DEL CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO DE ANS	24
5.5	MEDIDAS DE CONSECUENCIA DE LOS ANS	24
5.6	REVISIÓN DE ANS	25
6	CRITERIOS DE CALIDAD, BONIFICACIONES Y PENALIDADES DEL SERVICIO DE REPARACIÓN Y/O SUSTITUCIÓN DE PIEZAS, PERIFÉRICOS, EQUIPOS DE USUARIO Y MEDIOS AUDIOVISUALES.	25
7	PLANIFICACIÓN Y PUESTA EN MARCHA	27
7.1	ETAPA DE TRANSICIÓN.....	27
7.2	ETAPA DE ESTABILIZACIÓN	28
7.3	ETAPA DE EXPLOTACIÓN	28
7.4	TRANSICIÓN FINAL DEL SERVICIO	28
8	SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA	29

8.1	SEGUIMIENTO DEL CONTRATO.....	29
8.2	ELABORACIÓN DE INFORMES.....	30
8.3	MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO.....	30
9	OTROS REQUISITOS.....	30
10	MEJORAS.....	31
11	FORMATO DE LA OFERTA TECNICA.....	31
12	COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.....	32
12.1	INFORMACIÓN GENERAL.....	33
12.2	PUESTA EN MARCHA INICIAL DEL SERVICIO.....	33
12.3	ACTIVIDADES PERIÓDICAS DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	34
13	GARANTÍA.....	35
14	ANEXOS.....	35



1 OBJETO DEL PLIEGO.

El objeto general del presente concurso es la contratación de los servicios de mantenimiento, operación y administración del Servicio de Atención al Usuario de los Servicios Informáticos de la Universidad Miguel Hernández (CAU).

Estos servicios deberán cubrir las necesidades de asistencia técnica preventiva y correctiva, tanto software como hardware, del equipamiento microinformático, de comunicaciones y audiovisual de los cuatro campus de la Universidad.

Esta nueva contratación se inscribe en la voluntad de la UHM de transformar el modelo de gestión actual en un modelo de servicios gestionados. Para ello, la empresa adjudicataria deberá hacer uso de las buenas prácticas de ITIL con el objeto de proporcionar un servicio de calidad a todos usuarios, asegurando niveles de servicio (SLAs) y contemplando penalizaciones económicas en caso de no cumplir dichos niveles. Bajo este modelo, la UMH actuará como supervisora de los servicios prestados por el adjudicatario.

Este pliego no pretende ser una guía exhaustiva de cómo los licitadores deben organizar y prestar el servicio, sino que corresponde a las empresas ofertantes presentar sus propuestas para alcanzar los requerimientos expresados en el pliego, mediante los recursos y organización que el licitador considere más conveniente para este fin, desde su experiencia y mejores prácticas en la prestación de estos servicios.

2 DEFINICIONES

Ticket: incidencia, petición de servicio, consulta y en general cualquier solicitud que recibe el CAU, y que es dada de alta en una herramienta de gestión.



Tiempo de respuesta: el tiempo transcurrido entre la comunicación del ticket al CAU y la puesta en curso del mismo por parte de los técnicos, es decir, el tiempo que se tarda en atenderlo.

Tiempo de resolución: el tiempo transcurrido entre la comunicación del ticket y la resolución definitiva del mismo o su cierre.

Cierre de un ticket: cuando el proveedor del servicio considera solucionado un ticket y el cliente está satisfecho con dicha solución.

Periférico: Aparatos informáticos conectados a una CPU o directamente a una red de datos informática, que realizan funciones de Entrada/Salida para los sistemas de información, por ejemplo: monitores, impresoras, lectores externos de CD o DVD, escáneres, etc.

Pieza: Componente, circuito o mecanismo de un periférico o de la CPU que el fabricante no considere como fungible, por ejemplo: tarjetas gráficas, tarjetas de red, placa base, fuente de alimentación, ventiladores, fusor de impresora, disqueteras internas, lectores internos de CD o DVD, memoria, tarjetas de sonido, etc.

Acuerdo de nivel de servicio (ANS o SLA): Un ANS es un acuerdo por el que una compañía que presta un servicio a otra se compromete a prestar el mismo bajo unas determinadas condiciones y con unas prestaciones mínimas.

El acuerdo de nivel de servicio se basa en **indicadores de nivel de servicio (INS)** que permiten cuantificar de manera objetiva determinados aspectos del servicio prestado.

Un **INS** podrá tener diferentes niveles de servicio o prioridad (crítico, urgente y normal), los cuales están en función del impacto y la urgencia de las incidencias que lo conforman.

Impacto de una incidencia: determina la importancia del incidente dependiendo de cómo éste afecta a los procesos de negocio y/o del número de usuarios afectados. Se establece en función de la naturaleza de las aplicaciones a mantener, de su entorno de implantación y del impacto técnico o funcional que en el entorno origine, así como de la naturaleza del servicio a prestar.

Distinguiamos los siguientes:

- Bajo: de manera general cuando afecta a un solo usuario.
- Medio: cuando afecta a un grupo de usuarios, por ejemplo de un servicio o departamento
- Alto: cuando afecta a todos los usuarios de una aplicación, de un edificio o de toda la Universidad.

Urgencia de una incidencia: depende del tiempo máximo de demora que acepte el cliente para la resolución del incidente y/o el nivel de servicio acordado en el ANS.

Distinguiamos la siguiente clasificación:

- Crítico. Imposibilidad total de trabajar con el recurso por pérdida del 100% de su funcionalidad.
- Urgente. Dificultad para trabajar normalmente con el recurso por pérdida parcial de su funcionalidad.
- Normal. Degradación esporádica de una funcionalidad.

Escalado: Pueden darse situaciones en las que los técnicos de soporte (nivel 1) no sea capaz de resolver en primera instancia una incidencia, y para ello, deba recurrir a un técnico de campo (nivel 2), a un especialista (nivel 3) o a algún superior que pueda tomar decisiones que se escapan de su responsabilidad. A este proceso se le denomina escalado.

3 ALCANCE DEL PLIEGO.

El alcance de la prestación de servicios se circunscribe, en cuanto a distribución geográfica, a todos los campus de la Universidad Miguel Hernández: Campus de San Juan, Altea, Elche y Orihuela, incluyendo su sede en las Salesas.

Desde el punto de vista de equipamiento, quedarán cubiertos por este pliego, el mantenimiento de todos los PC's, portátiles, y periféricos de la UMH, así como los sistemas audiovisuales: proyectores, pantallas, etc. que se encuentren fuera de garantía y también todos aquellos de nueva adquisición y los que vayan quedando fuera de garantía a lo largo del periodo del contrato.

4 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR.

El adjudicatario deberá llevar a cabo, como mínimo, los siguientes servicios:

- ✓ Atención y soporte a los usuarios mediante la gestión de incidencias, peticiones y problemas. Incluyendo un mantenimiento preventivo planificado por la propia empresa y consensuado con la UMH.
- ✓ Gestión de los niveles de los servicios acordados.
- ✓ Gestión del conocimiento.
- ✓ Soporte en las actividades logísticas de dotación y distribución de equipamiento informático (hardware, software, red) y audiovisual, así como su instalación.
- ✓ Gestión del almacén de los Servicios Informáticos.
- ✓ Realización de los informes estadísticos que procedan, relativos a las actividades del contrato.
- ✓ Servicios de operación y monitorización de sistemas.
- ✓ Servicio de reparación y/o sustitución de piezas, periféricos, equipos de usuario y medios audiovisuales.

A lo largo del presente contrato, y con el fin de obtener una mejora continua del servicio, el adjudicatario podrá extender los servicios ofrecidos sin incremento en el coste del contrato actual, siempre que se consensue con la UMH.

Los servicios anteriores serán descritos en el epígrafe 4.1, a excepción del servicio de reparación y/o sustitución de piezas, periféricos, equipos de usuario y medios audiovisuales, que se describe en el epígrafe 4.2.

4.1 REQUERIMIENTOS EXIGIDOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La prestación por la empresa adjudicataria de los servicios que constituyen el objeto del contrato se ajustará a las necesidades que surjan durante la ejecución del mismo y a los requerimientos mínimos que aquí se exponen.

4.1.1 HORARIO MÍNIMO A CUBRIR

El horario mínimo del servicio será de 8 a 19 horas ininterrumpidamente de lunes a viernes, con presencia física adecuadamente distribuida por campus de tal manera que se cubran los niveles de servicio descritos más adelante.

El horario de los técnicos de campos (nivel 2) podrá quedar interrumpido de 15:00 a 16:30 horas.

Este horario está sujeto a posibles modificaciones, bien a solicitud de la UMH, o en función del número de incidencias recibidas.

Durante el mes de agosto, vacaciones de Navidad y Semana Santa, el nivel de asistencia disminuye considerablemente, no obstante deberá proporcionarse un servicio mínimo de soporte telefónico y presencial que se ajuste a los niveles de servicio descritos.

4.1.2 TIPOS DE USUARIOS

La atención al usuario se realizará a todos los colectivos de la Universidad, los cuales tienen las siguientes características desde el punto de vista de mantenimiento informático:

Estudiantes: a este colectivo se dará servicio a través del mantenimiento de todas las aulas informáticas, PC's de bibliotecas u otros dispositivos y software que la UMH ponga a su disposición.

Personal de Administración y Servicios (PAS): este tipo de personal está asignado a un perfil de usuario concreto para el que se definen unos permisos

y un software de gestión determinado, su movilidad entre campus es ocasional.

Personal Docente e Investigador (PDI): las características de este tipo de usuario, desde el punto de vista del servicio, es su posible movilidad entre los diferentes campus de la UMH y el uso software docente o de investigación específico y diverso.

Personal VIP: es personal de la UMH que por su cargo o tipo de trabajo en la organización requieren una atención especial, en ocasiones, fuera de las instalaciones de la universidad en el propio domicilio del usuario, lo que está incluido como parte del servicio a prestar por la empresa adjudicataria sin coste adicional. En general, estas intervenciones no serán frecuentes y en cualquier caso, se solicitarán a través del coordinador del contrato de los Servicios Informáticos.

4.1.3 EQUIPO DE SERVICIO

En la actualidad, el servicio del CAU está compuesto principalmente de técnicos de soporte (nivel 1) y técnicos de campo (nivel 2). En concreto y para que sirva de referencia: por 1 responsable técnico del contrato (que realiza visitas mensuales para las reuniones de seguimiento), 1 técnico de soporte con funciones de coordinación, 3 técnicos de soporte que resuelven tickets telefónicamente, 1 operador de sistemas y 4 técnicos de campo para la atención in-situ de tickets relacionados con microinformática, redes y medios audiovisuales.

No obstante, el adjudicatario deberá dimensionar el número de técnicos atendiendo a los niveles de servicio descritos más adelante, teniendo en cuenta el calendario laboral de la Universidad y que durante los meses de agosto, vacaciones de semana santa y Navidad, deberán ofrecerse servicios mínimos de atención a los usuarios.

El incumplimiento de estos niveles de servicio mínimos de manera puntual conllevará penalizaciones que se describirán más adelante, teniendo en cuenta que el incumplimiento reiterado de los mismos implicará la anulación del presente contrato bajo en concepto de incumplimiento grave.

960

Una vez establecido el equipo de trabajo, la empresa adjudicataria no realizará cambios de personal, salvo por causas de fuerza mayor, sin la propuesta y aprobación de la Universidad.

En caso de que la empresa adjudicataria deba contratar personal para este proyecto, el proceso de contratación contará con el visto bueno de la Universidad.

4.1.4 HERRAMIENTA DE GESTIÓN

El adjudicatario podrá optar por dos opciones:

1. Proporcionar a la Universidad una herramienta de gestión basada en ITIL, cuyas licencias serán cedidas en propiedad a la UMH tras la finalización de contrato sin coste adicional, y que deberá configurar y parametrizar, implementando cuantos ajustes sean necesarios para una correcta prestación de los servicios requeridos. Se valorará positivamente que la herramienta posea verificación Pink Elephant en su programa PinkVERIFY 3.1, en al menos 10 procesos.
2. Utilizar la herramienta de gestión de Incidencias y Peticiones que dispone la Universidad basado en Remedy- ITSM, que será facilitada por la UMH. No obstante debido a que esta herramienta no se encuentra implantada, en caso de optar por esta opción el adjudicatario propondrá y realizará cuantos ajustes, parametrizaciones y cambios en la configuración sean necesarios implementar en la herramienta para una correcta prestación de los servicios requeridos.

Para cualquiera de las opciones seleccionadas, la empresa adjudicataria deberá poner en marcha la herramienta en el plazo máximo de dos meses tras la adjudicación del concurso. Si trascurrido ese plazo, la empresa no ha implantado la herramienta de forma que ésta permita medir adecuadamente los niveles de servicio solicitados, la Universidad se reserva el derecho de anular el presente contrato bajo en concepto de incumplimiento grave.

La empresa deberá acreditar que dispone de personal formado en la herramienta de gestión seleccionada.

Las consultas, incidencias y peticiones de servicio que se reciban por otros canales: vía telefónica, correo electrónico, buzón de voz u otros; tendrán

finalmente que darse de alta dentro de la herramienta de gestión, generando un ticket que deberá ser atendido en base a unos niveles de servicio descritos más adelante.

A lo largo del presente contrato se deberá ir rellenando una base de datos de conocimiento que deberá estar incluida en la herramienta de gestión, de forma que tanto los usuarios como los técnicos del CAU puedan consultar soluciones a problemas o incidencias recurrentes y cuya solución se encuentre en la misma.

El CAU encaminará mediante la herramienta de gestión a un nivel de soporte denominado Especialistas, y compuesto mayoritariamente por personal de la UMH, solamente aquellas incidencias que por su especificidad, complejidad o falta de documentación no puedan ser resueltas, debiendo tener en cuenta que si las incidencias son transferidas por falta de documentación deberá solicitarse la misma a la UMH con el fin de poder resolverlas, siendo éste un punto importante a tratar en las reuniones de coordinación que se vayan produciendo a lo largo del contrato.

4.1.5 ÁMBITO DE ACTUACIÓN, UBICACIÓN FÍSICA Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO

Se dará servicio a todos los campus de la Universidad Miguel Hernández: Campus de San Juan, Altea, Elche y Orihuela, incluyendo su sede en las Salesas, para lo cual se requiere la presencia física del equipo de trabajo en dichas instalaciones, ya que cuando no sea posible resolver el ticket de forma remota por los técnicos de soporte, deberá resolverse in-situ por los técnicos de campo.

Los técnicos realizarán los transportes de equipos informáticos entre los diferentes campus y/o edificios del mismo campus. Para ello, la empresa adjudicataria deberá proporcionar un medio de transporte adecuado.

Todos los gastos ocasionados por los desplazamientos y estancia del personal del contratista durante el cumplimiento del contrato, están incluidos en el precio del mismo por lo que la empresa adjudicataria correrá a cargo de los mismos.

La UMH dispone de unas estancias donde podrán ubicarse los técnicos destinados a la prestación del servicio, en la que se proporcionará a los

técnicos equipos físicos y teléfonos fijos para la resolución de incidencias, no obstante la empresa deberá proporcionar a dichos técnicos un teléfono móvil para la localización exclusiva desde los Servicios Informáticos, nunca de los usuarios. A los técnicos de campo, también les proveerá de un dispositivo como netbook, tablets o similar mediante el cual puedan consultar, resolver y realizar un seguimiento de las incidencias in-situ usando para ello la herramienta de gestión.

4.1.5.1 Control remoto

Actualmente la Universidad dispone de una herramienta de control remoto basada en VNC que no requiere instalación en los equipos de los usuarios y que se ejecuta bajo petición del mismo, requiriendo adicionalmente autorización de acceso al técnico de soporte, tras la ejecución de la misma.

Las conexiones se realizan desde el PC que solicita el acceso remoto, resolviéndose cualquier problema de seguridad y acceso a equipos con IP privada.

Esta herramienta permite la transferencia de ficheros y no almacena ninguna información en el PC del usuario.

Actualmente hemos detectado algunos problemas de compatibilidad con Windows 7, MAC y Linux por lo que se valorará la dotación a la Universidad de una herramienta que, cumpliendo los mismos requisitos que la que disponemos actualmente, proporcione compatibilidad con los entornos descritos.

4.1.5.2 Software para la gestión de llamadas

Actualmente la Universidad no dispone de un sistema que permita el reporte exhaustivo de la actividad del CAU, implementar políticas inteligentes de distribución de llamadas o la generación de informes y estadísticas que favorezcan la toma decisiones. Este extremo, por tanto, complica las labores de gestión y control en tiempo real del servicio, así como también dificulta la obtención de informes, toma de decisiones y la implantación de unos ANS en la gestión de llamadas.

La empresa aportará una propuesta de solución a esta problemática, estudiando para ello el entorno de la Universidad: centralita, software, estructura, etc. No siendo objeto de este concurso ni el suministro ni la instalación de esta solución. Las empresas licitadores únicamente describirán la solución que proponen.

4.1.6 ENTORNO TÉCNICO

La formación técnica mínima requerida para la prestación del servicio por el personal que el adjudicatario asigne al mismo, deberá ser al menos el considerado por la Universidad como “software de base institucional”. Con ellos, nos referimos a todos aquellos programas de uso común para todos los usuarios, para los cuales la Universidad tiene contratadas licencias Campus:

- ✓ Sistemas Operativos: Windows y Macintosh, siendo el número de usuarios de sistemas Macintosh bastante limitado, por ello se prevé menos asistencia para este tipo de incidencias.
- ✓ Aplicaciones ofimáticas: Microsoft Office profesional y Microsoft Outlook para el correo electrónico.
- ✓ Antivirus Trend Micro.
- ✓ Adobe Profesional.
- ✓ Etc.

El adjudicatario se comprometerá a dar soporte de las últimas versiones de los sistemas y aplicaciones ofimáticas que se instalen en la Universidad, así como de aquellos programas que vaya adquiriendo la Universidad y que se incorporen al catálogo ofrecido a los usuarios.

Se dispone adicionalmente de aplicaciones no comerciales o bien desarrollos propios de los que la Universidad proporcionará una formación a los técnicos para que puedan prestar un primer nivel de servicio en el caso de producirse tickets sobre las mismas.

Por otra parte, los técnicos deberán tener conocimientos técnicos sobre redes y medios audiovisuales que les permitan gestionar incidencias que surjan sobre estos dos entornos.

El operador de sistemas realizará tareas rutinarias en los sistemas de la Universidad que se deben llevar a cabo diariamente, estas tareas son del tipo: Revisión de backups, carga y descarga de cintas para la realización de copias de seguridad, instalación de S.O y software, instalación de parches, clonado de sistemas utilizando herramientas y procedimientos proporcionados por los Especialistas de los Servicios Informáticos, revisión de alarmas, etc.

Por último, todos los técnicos deberán disponer de formación o experiencia suficientemente demostrada en atención telefónica o atención al público, con adecuada fluidez verbal. A requerimiento de los Servicios Informáticos, la empresa deberá aportar la documentación que acredite la adecuación del técnico al perfil solicitado.

De producirse quejas de los usuarios sobre la atención recibida por alguno de los técnicos, o habiéndose demostrado repetidos errores en las incidencias que un técnico ha tratado, la Universidad podrá solicitar la sustitución del mismo. La empresa adjudicataria estará obligada a realizar el cambio sin que el Acuerdo de Nivel de Servicio se vea afectado, no demorándose más de un mes tras la solicitud formal por parte de la Universidad.

4.2 REPARACIÓN Y/O SUSTITUCIÓN DE PIEZAS, PERIFÉRICOS, EQUIPOS DE USUARIO Y MEDIOS AUDIOVISUALES.

El servicio debe cubrir la reparación y/o sustitución de piezas o componentes hardware de todos los ordenadores personales, portátiles y medios audiovisuales de la UMH, excepto aquellos que se encuentren en periodo de garantía o se encuentren vinculados a un contrato de renting hasta la finalización de este, y de todos los periféricos de la Universidad cuya enumeración por tipos de equipos y cantidad (en número aproximado) es de unas 5.000 unidades y en porcentajes: 75% entre PC's y portátiles, y 20% de impresoras y otros periféricos como por ejemplo: scanners, multifunción, plotters, etc; y 5% de audiovisuales. Se considera objeto de este servicio de mantenimiento hardware todas las piezas de dentro de la CPU y de los periféricos, de todos los equipos descritos.

 Sin constituir una lista exhaustiva, estarán contemplados:

- Ordenadores de sobremesa, portátiles, netbooks y tablets.
- Adaptadores internos de propósito general (red, gráficos, sonido, etc.)
- Dispositivos internos y externos de almacenamiento (discos duros, unidades de disquete, lectores de CD, lectores de DVD, etc.)
- Impresoras locales y en red con todos sus componentes (unidades dúplex, tarjetas de red, bandejas de alimentación, etc.)
- Monitores
- Cámaras de fotos digitales
- Cañones de proyección de video
- Dispositivos lectores de smartcard
- Escáneres
- Altavoces y auriculares
- Etc.

Quedan excluidos en los equipos de impresión los fungibles tales como tóner, fusores o cartuchos de tinta.

El adjudicatario garantizará bajo su responsabilidad, la previsión y disponibilidad de cualquier clase de repuestos necesarios para el mantenimiento de los equipos amparados por el contrato. No obstante, si resultase imposible, difícil o excesivamente oneroso su obtención, habrá que plantear soluciones alternativas como el cambio de los equipos, componentes o periféricos averiados por otros iguales o superiores prestaciones.

Con el fin de ofrecer a la empresa mayor información sobre los equipos informáticos que dispone la Universidad se proporcionará en el Anexo II, listado de medios audiovisuales de las aulas y otras estancias de la Universidad, en el Anexo III, un listado de las averías informáticas gestionadas por la Universidad durante los años 2007 al 2010; y en el Anexo IV, un listado, lo

más aproximado posible, de modelos de equipos informáticos que dispone el personal de administración y servicios y las aulas de la UMH.

No obstante el adjudicatario deberá tener en cuenta que el servicio también se presta al personal docente e investigador, que el listado del material utilizado por este colectivo es muy variado y que los Servicios Informáticos no disponen de la información sobre la marca y modelos de dicho material.

La distribución geográfica de los equipos informáticos y medios audiovisuales por Campus en porcentajes aproximados es la siguiente: 5% en Altea, 40% en Elche, 20% en Orihuela y 35% en San Juan.

Sobre estos partes de averías, se realizará el control de calidad definido en el epígrafe 6.

Mensualmente, la empresa adjudicataria enviará un resumen de las incidencias producidas.

4.2.1 MATERIAL EN STOCK

La empresa adjudicataria proporcionará material en stock para sustituciones temporales de los equipos que se especifican en el Anexo I (portátiles, CPU, proyectores, lámparas de repuesto, conectores, cableado, etc.), con el objeto de utilizarlo mientras se esté realizando la reparación de equipos. El listado de este material deberá mantenerse en número durante toda la ejecución de contrato.

4.2.2 PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE AVERIAS

El procedimiento para la resolución de averías en el hardware o en los medios audiovisuales será el siguiente:

Cuando un técnico de campo se desplaza a resolver una incidencia y detecta que ésta no se debe a ningún fallo software y no es posible solucionar la avería hardware o la avería en el medio audiovisual, se lo comunica al coordinador de la empresa adjudicataria que gestionará el stock y abrirá una incidencia de reparación en la empresa adjudicataria, previa aprobación de la Universidad o bien gestionará la garantía de los equipos.

La empresa adjudicataria se hará cargo de la gestión completa de garantías y soportes existentes para la sustitución de componentes, equipos o periféricos averiados. En el caso de que la garantía existente no cubra desplazamientos ni mano de obra, estos gastos correrán por cuenta del adjudicatario.

Cuando las operaciones de reparación no sea posibles realizarlas in-situ la empresa adjudicataria deberá recoger la pieza rota o el equipo completo según proceda, y la llevará a sus instalaciones donde procederá a diagnosticar el tipo de avería y a repararla, y deberá utilizar sus recursos para cumplir los niveles de calidad en las reparaciones que se especifican en el apartado 6, aplicándose las bonificaciones y penalizaciones que se indican en el mismo.

Siempre que se produzca la retirada de un equipo o dispositivo básico para su reparación, se procederá a instalar uno temporalmente de características similares o superiores el retirado, dejando configuradas las aplicaciones y los datos como los tenía el usuario.

Se deberá ofertar un precio unitario por incidencia que será único con independencia del tipo y número de elementos averiados por incidencia y no deberá superar los 150 euros IVA incluido. Se prevé que el número de reparaciones anuales será de aproximadamente 96, ya que ésta ha sido el número medio de incidencias anuales en los últimos 3 años.

Las incidencias hardware se facturarán mensualmente al precio unitario ofertado, que deberá ser el mismo durante la duración de todo el contrato.

Si no es posible la reparación, la empresa adjudicataria procedería a dotar a la Universidad de una pieza de características similares o superiores.

Únicamente se consume este tipo de incidencias cuando efectivamente la pieza se haya reparado o sustituido.

Tanto las reparaciones como las piezas nuevas de sustitución deben tener una garantía de 6 meses. Si dentro de este periodo la pieza vuelve a romperse la empresa adjudicataria tendrá la obligación de repararla o sustituirla de nuevo sin coste para la Universidad.

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de los técnicos de atención al usuario que tiene desplazados en la UMH, las herramientas adecuadas para realizar su trabajo de manera rápida y eficiente.

En concreto:

- Para la realización de los trabajos de redes los técnicos deberán disponer como mínimo de: teléfono móvil, equipos de medida, exceptuando el Fluke para la certificación de puntos pudiendo utilizar el que dispone la UMH, taladro eléctrico, llave carraca, y pequeñas herramientas como destornilladores, máquinas de crimpar RJ45, RJ11, 110, etc.
- Para la realización de trabajos sobre equipos informáticos será: destornilladores, fuentes de alimentación, disco duro IDE, SATA y USB, memoria RAM (1 DDR, 1 DDR2, 1 DDR3 Y 1 DIMM), tarjeta gráfica (AGP Y PCIexpress), tarjeta de red 10/100; pinzas, crimpadora, tester, llaves allen y torx, brocha, alicates, carrito plegable con ruedas de goma (1 en Elche, 1 en San Juan y 1 en Orihuela), linterna y pasta térmica.
- Para la realización de trabajos sobre los medios audiovisuales de las aulas el equipamiento mínimo será: escalera alta (1 en elche, 1 en San Juan y 1 en Orihuela) y soldador.
- Cualquier otro material que fuera necesario para cubrir el servicio y que pudiera haber quedado fuera de esta lista por error u omisión o bien porque surja la necesidad del mismo a lo largo del contrato.

Este servicio de reparación o sustitución de piezas hardware y de medios audiovisuales, incluirá todos los conceptos derivados de él, es decir, el transporte de las piezas, la mano de obra de taller, las herramientas auxiliares, equipos de medida, software de detección de averías, voltímetros, etc.

La Universidad puede poner a disposición de la empresa adjudicataria pequeños espacios en cada uno de sus campus para alojar un número limitado de piezas de recambio y el stock antes referenciado, pero el taller para realizar las reparaciones debe estar en las instalaciones de la empresa adjudicataria.

4.2.3 REVISIONES PERIÓDICAS PREVENTIVAS

Se efectuarán revisiones periódicas de los equipos informáticos expuestos al uso de múltiples usuarios, como son los equipos de bibliotecas, aulas, etc. y

del equipamiento audiovisual incluido en el presente contrato de mantenimiento, en total dos revisiones anuales globales coincidiendo con los periodos de vacaciones de Navidad, Semana Santa y verano. Las fechas concretas se acordarán previamente con el personal técnico de los Servicios Informáticos de la Universidad.

5 ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

Para la gestión del cumplimiento de los compromisos el ofertante deberá proponer en su oferta el acuerdo de niveles de servicio (ANS), que ayudará a determinar la efectividad del servicio prestado de manera objetiva y cuantitativa, y que la Universidad considere suficiente para comprobar la calidad y cumplimiento de su trabajo.

Los indicadores de nivel de servicio (INS) asociados al ANS deben ser los suficientes, necesarios y no excesivos para controlar la calidad del servicio prestado. Deben ser medibles de forma objetiva y automática a través de herramientas de gestión.

El servicio objeto de contrato deberá garantizar al menos el siguiente ANS en aquellas incidencias que entren dentro de su ámbito de competencia:

		Nivel de urgencia		
		Crítica	Urgente	Normal
Nivel de impacto	Alto	2 horas	4 horas	8 horas
	Medio	4 horas	6 horas	24 horas
	Bajo	24 horas	2 días	5 días

Tras la llegada de una incidencia y la aplicación de nivel de urgencia e impacto para la misma por parte de la empresa adjudicataria, la Universidad se reserva el derecho de revisar y modificar dichos niveles en el caso de que lo considere necesario y esté justificado el cambio.

Se valorará positivamente cualquier compromiso de reducción en los tiempos expuestos en la anterior tabla, así como la definición de otros SLAs, que el licitador estime convenientes que deriven en una mejora en la prestación del servicio. La valoración técnica observará la coherencia de los criterios empleados por la empresa para la selección de los indicadores y el valor de cumplimiento estándar propuesto, así como la viabilidad de su consecución en función de los recursos y medios que justifiquen su logro.

Por otro lado, cualquier incumplimiento del compromiso del licitador podrá provocar la aplicación de penalizaciones económicas y en última instancia, resolución del contrato.

5.1 INDICADORES DE SERVICIO

	<i>Indicador</i>	<i>ANS</i>
I1	% de incidencias con nivel de urgencia normal que superaron el tiempo máximo.	15%
I2	% de incidencias urgentes que superaron el tiempo máximo.	10%
I3	% de incidencias críticas que superaron el tiempo máximo.	5%
I4	% de incidencias reabiertas	10%
I5	Índice anual de rotación de técnicos	25%
I6	Resolución de los tickets en el primer nivel	60%
I7	Resolución de tickets por el segundo nivel de soporte	20%
I8	Instalaciones de equipos para usuarios VIP tras petición aprobada y disponibilidad de stock realizadas en 1 día laborable	95%

I9	Instalaciones de equipos para usuarios estándar tras petición aprobada y disponibilidad de stock realizadas en 2 días laborables	90%
I10	Instalaciones de software o configuraciones en equipos de usuarios VIP realizadas en 1 día laborable	90%
I11	Instalaciones de software o configuraciones en equipos de usuarios estándar realizadas en 1 día laborable	85%
I12	Errores detectados en los informes de ANS periódicos, para el periodo medido	0
I13	Total días de retraso en la entrega de los informes de ANS respecto a los plazos acordados	2
I14	Reuniones no celebradas o sin la asistencia requerida o sin acta / reuniones planificadas del mes	1

5.2 PENALIZACIONES

Los indicadores reflejados en el apartado anterior representan el nivel de servicio objetivo que se considera adecuado para desempeñar la prestación objeto de este contrato. Los Niveles de servicio que presenten desviación respecto a este umbral estarán sujetos a penalidades económicas.

El cumplimiento de los niveles de servicio se revisará mensualmente. De manera general, las penalidades responderán a la siguiente formulación:

$$\text{Penalidad (\% de decremento de la facturación)} = (FI_1 + FI_2 + \dots + FI_n)$$

Siendo:

FI_n un factor para el indicador I_n , cuyo valor va a ser dependiente de la severidad en la desviación con respecto al valor esperado para dicho indicador: el valor de FI_n si la desviación es leve será de 0,50, si la desviación es media de 1 y se la desviación es grave será de 1,50.



El procedimiento de cálculo de la penalidad será el siguiente:

1) Se analizará cada uno de los indicadores, comparando el valor obtenido para el servicio prestado en el mes objeto de revisión, con los valores de referencia vigentes en cada momento.

2) En caso de incumplimiento, se analizará la severidad de la desviación, calificándola como leve, moderada o grave. Según dicha severidad, se determinará el valor de FI_n .

3) Se sumarán los resultados obtenidos para cada indicador con incumplimiento.

Los valores de desviación que se utilizarán para el cálculo de FI_n se recogen en la siguiente tabla:

<i>Indicador</i>	<i>ANS</i>	<i>Desviación leve</i>	<i>Desviación media</i>	<i>Desviación grave</i>
I1	15%	>15% y ≤20%	>20% y ≤25 %	> 25 %
I2	10%	>10% y ≤15%	>15% y ≤20 %	> 20 %
I3	5%	>5% y ≤10%	>10% y ≤15 %	> 15 %
I4	10%	>10% y ≤15%	>15% y ≤20 %	> 20 %
I5	25%	>25% y ≤30%	>30% y ≤35 %	> 40 %
I6	60%	≥55% y <60%	≥50% y <55%	<50%
I7	20%	≥15% y <20%	≥10% y <15%	<10%
I8	95%	≥90% y <95%	≥85% y <90%	<85%
I9	90%	≥85% y <90%	≥80% y <85%	<80%
I10	90%	≥85% y <90%	≥80% y <85%	<80%

I11	85%	≥80% y <85%	≥75% y <80%	<75%
I12	0	1	2	3
I13	2	4	6	8
I14	1	2	3	4

Cuando el porcentaje de penalización a aplicar en cualquiera de los períodos de facturación (facturación mensual) como resultado de aplicar las normas anteriores supere el 20%, la Universidad podrá optar por la resolución del contrato tal como se indica en el apartado 5.4 o por su continuidad con la imposición de las penalizaciones que correspondan.

5.3 APLICACIÓN DEL ANS.

Debido a que la puesta en marcha del contrato se llevará a cabo en tres etapas: Etapa de Transición, Etapa de estabilización y Etapa de explotación (ver epígrafe 6). Los ANS se aplicarán de forma diferente para cada una de ellas, tal como se describe a continuación.

Durante la Etapa de Transición no se aplicarán las penalizaciones en los ANS a excepción de las definidas en el apartado 6, que se aplicarán a partir del segundo mes desde la adjudicación del contrato. Durante esta etapa se procederá a ajustar los indicadores y sus valores inicialmente definidos, con el objetivo de que a su finalización exista un ANS revisado y acordado, que será de aplicación a partir de la siguiente fase. En caso de que no se llegue a un acuerdo, será de aplicación el ANS inicialmente definido y que se adjunta a este pliego, o aquellos que el adjudicatario hubiera presentado en su oferta y fueran más exigentes que los requeridos como mínimos.

Tras la Etapa de transición, comenzará la de Estabilización que durará un mes, el ANS estará totalmente operativo, aplicándose las penalizaciones en caso de incumplimiento en una cuantía del 60%. Finalizada esta fase, será de aplicación las penalizaciones en su totalidad.

Cuando sea necesario incluir en el ANS un nuevo INS computable para el cálculo de las penalizaciones, se establece un período de dos meses desde su inclusión en el ANS durante los que no se aplicarán penalizaciones.

El incumplimiento de los plazos establecidos será causa de penalización por incumplimiento del ANS y la posibilidad de resolución del contrato bajo el concepto de Incumplimiento Grave.

Si los niveles mínimos garantizados en la propuesta técnica por el adjudicatario no se cumplieren por causas achacables al mismo, la Universidad tendrá la potestad de aplicar, en su caso, las penalizaciones correspondientes o rescindir el contrato en caso de reiteración y gravedad del incumplimiento del servicio comprometido.

5.4 TERMINACIÓN DEL CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO DE ANS

La Universidad podrá cancelar el contrato por incumplimiento reiterado del ANS sin coste adicional, en los siguientes casos:

- Si durante dos meses consecutivos la Penalización total calculada es igual o superior a la Penalización máxima (FI_n con valor 1,50 para todos los I_n).
- Si durante 3 meses consecutivos o 4 meses no consecutivos, el importe total de penalizaciones supera el 20% del total de la factura por todos los servicios incluidos en el contrato.

Una vez comunique al adjudicatario la necesidad de terminación del contrato, el adjudicatario deberá continuar los trabajos hasta que la Universidad disponga de un nuevo adjudicatario.

5.5 MEDIDAS DE CONSECUENCIA DE LOS ANS

Cada indicador del ANS será medido mensualmente, entregando el adjudicatario un informe para dicho periodo que permita determinar si el adjudicatario ha conseguido alcanzar los INS acordados.

Cualquier parámetro que no se haya reportado en un periodo será valorado con el valor asociado desviaciones graves que se detallan en 5.2.

Independientemente de las Penalizaciones que sean de aplicación, el adjudicatario deberá elaborar e implementar sin coste adicional para la Universidad, un Plan de Acciones Correctivas para todos los incumplimientos del ANS.

5.6 REVISIÓN DE ANS

El Acuerdo de Nivel de Servicio establecido podrá ser revisado a petición de alguna de las partes con objeto de mejorar su funcionamiento (inclusión o eliminación INS, cambios en porcentajes de cumplimiento, etc.). En cualquier caso para la aprobación de dichos cambios será preciso contar con el acuerdo de ambas partes.

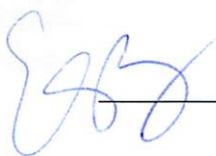
6 CRITERIOS DE CALIDAD, BONIFICACIONES Y PENALIDADES DEL SERVICIO DE REPARACIÓN Y/O SUSTITUCIÓN DE PIEZAS, PERIFÉRICOS, EQUIPOS DE USUARIO Y MEDIOS AUDIOVISUALES.

Los siguientes criterios de calidad se aplicarán a las incidencias enviadas a la empresa adjudicataria sobre las averías hardware que deben resolver en sus instalaciones.

Las incidencias hardware se podrán introducir en el sistema en cualquier momento pero los índices de calidad se medirán dentro de la jornada laboral (de 8h a 19h de lunes a viernes). Se considera como calendario de referencia el que se obtiene considerando como festivos únicamente las fiestas nacionales y las de la Comunidad Valenciana.

El tiempo de resolución de las averías hardware será de 5 días laborables, para cualquier tipo de equipo excepto para portátiles que se tratarán aparte. Sino fuera posible la reparación, la empresa elaborará un informe técnico justificando la causa.

Se penalizará a la empresa con 1 incidencia para la Universidad por cada reparación que realice fuera del plazo indicado en el punto anterior. En caso que la reparación no sea posible y la presentación del informe técnico fuera superior a los 5 días laborables, se considerará incidencia fuera de plazo y por tanto penalizaría con 1 incidencia para la UMH.



Si el plazo de resolución de 5 días laborables fuera duplicado, es decir fuera de 10 días laborables, la empresa volvería a penalizar con una incidencia más para la UMH, si fuera de 15 días laborables penalizaría con 2, si fueran 20 días con 3 penalizaciones y así sucesivamente.

En el caso de portátiles, el tiempo de resolución máximo será de 30 días naturales como máximo, pero la empresa adjudicataria: deberá ofrecer siempre la posibilidad de prestar un portátil de sustitución de similares características al averiado, sin coste adicional. Si se excede este plazo de resoluciones penalizará con 1 incidencia para la UMH cada 15 días naturales.

Como incentivo a la pronta resolución de incidencias, se bonificará de la siguiente manera: por cada incidencia hardware resuelta dentro del siguiente día laborable a la comunicación de la avería se restará una incidencia penalizada.

TIEMPOS	BONIFICACIONES Y PENALIZACIONES
TODAS INCIDENCIAS HARWARE MENOS PORTÁTILES	
Incidencia resuelta entre 1er y 5º día laborable inclusive	No penaliza
Entre el 6º y 10º día inclusive	Penaliza 1 incidencia
Entre el 11º y 15º día inclusive	Penaliza 2 incidencias
Entre el 16º y 20º día inclusive	Penaliza 3 incidencias
Sucesivamente	sucesivamente
Avería resuelta al día siguiente de la comunicación	Bonifica con 1 incidencia

INCIDENCIAS HARWARE EN PORTÁTILES	
Avería resuelta antes de los 30 días naturales	No penaliza
Entre el 31° y el 45 día	Penaliza 1 incidencia
Entre 46° y 50° día	Penaliza 2 incidencias
Entre 51° y 55 días	Penaliza 3 incidencias
sucesivamente	sucesivamente
Avería resuelta al día siguiente de la comunicación	Bonifica con 1 incidencia

7 PLANIFICACIÓN Y PUESTA EN MARCHA

La puesta en marcha del contrato se llevará a cabo en tres etapas: Etapa de Transición, Etapa de Estabilización y Etapa de Explotación.

El licitador tendrá que incluir en su oferta un plan detallado de transferencia tecnológica y puesta en marcha del servicio, en el que se identifiquen todas las actividades que se deben llevar a cabo, las fechas de inicio y fin de cada actividad de transición, la distribución de responsabilidades de las partes, criterios aplicables de aceptabilidad, metodología y cualquier otro detalle pertinente. Una vez adjudicado el contrato, se revisará este plan y deberá ser aprobado por la Universidad previo a su ejecución.

7.1 ETAPA DE TRANSICIÓN

El objetivo fundamental de este período es la implantación del nuevo modelo, basado en el conjunto de requerimientos detallados en el presente pliego, así como la transferencia del conocimiento funcional, técnico y operativo al adjudicatario.

Durante la Etapa de Transición, la cual durará un máximo de tres meses, se distinguirán dos Fases:

Fase 1: durante la primera se realizará la implantación y parametrización de la herramienta de gestión (ver apartado 4.1.4) en un tiempo máximo de dos meses tras la firma del contrato.

Fase 2: el tercer mes se procederá a ajustar los indicadores y sus valores inicialmente definidos, con el objetivo de que a su finalización exista un ANS revisado y acordado, que será de aplicación a partir de la siguiente fase. En caso de que no se llegue a un acuerdo, será de aplicación el ANS inicialmente definido y que se adjunta a este pliego, o aquellos que el adjudicatario hubiera presentado en su oferta y fueran más exigentes que los requeridos como mínimos.

El proveedor tiene obligación de documentar todas las actividades del proceso de transición y entregar esa documentación a la Universidad cuando termine el proceso de transición.

7.2 ETAPA DE ESTABILIZACIÓN

Tras la Etapa de Transición comenzará la de Estabilización, que durará un mes, el ANS estará totalmente operativo, aplicándose las penalizaciones en caso de incumplimiento en una cuantía del 60%.

7.3 ETAPA DE EXPLOTACIÓN

Finalizada la Etapa de Estabilización, comenzará la Etapa de Explotación u operativa que se extenderá hasta la finalización del contrato. Durante esta etapa serán de aplicación las penalizaciones en su totalidad.

7.4 TRANSICIÓN FINAL DEL SERVICIO

En caso de cese o finalización de contrato, el proveedor estará obligado, si lo solicita la Universidad, a realizar la fase de transición de salida o devolución del servicio, asegurando que se mantienen los servicios a la Universidad durante el traspaso del control de servicios y debiendo colaborar activamente con el futuro proveedor durante este proceso, para facilitar la transición de los servicios sin causar perjuicios.

Dicho traspaso se realizará en un plazo máximo de 1 meses.

Con anticipación suficiente al inicio de la fase de devolución del servicio, se hará una evaluación y planificación de todas estas actividades y asegurará que toda la documentación relativa al proyecto se encontrará actualizada a la finalización de los trabajos.

8 SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA

8.1 SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

Con el fin de realizar un seguimiento sobre los servicios prestados ambas partes designarán sendos Directores o Responsables de Proyecto, los cuales evaluarán el grado de cumplimiento y satisfacción del contrato, aplicando en su caso la cláusula de penalización establecida en el presente pliego.

Durante la primera semana de cada mes, se celebrarán Comités de Seguimiento para analizar la actividad registrada y los resultados del mes anterior. En la reunión, el adjudicatario presentará el informe mensual de seguimiento cuyo formato y contenido deberá consensuarse con la Universidad. A dicha reunión podrán ser convocados los técnicos que estimen los Directores de Proyecto.

Tras las reuniones de seguimiento del contrato, la empresa adjudicataria elaborará un acta de la reunión que deberá entregar a la Universidad en el plazo máximo de una semana.

La empresa adjudicataria y la Universidad, asignarán al proyecto sendos Coordinadores de Servicio que realizarán un seguimiento diario de las actividades registradas en el día anterior, para ello el Coordinador de la empresa adjudicataria realizará un informe que incluya:

- Tickets (incidencias, peticiones y consultas) abiertos, cerrados, pendientes y cumplimientos de indicadores por cada nivel de servicio.
- Reparaciones abiertas, cerradas y pendientes.
- Informes de incidencias críticas.

- Indicadores de nivel de servicio.
- Incidencias del personal de la empresa adjudicataria.

La Universidad realizará un seguimiento de las asistencias técnicas en el que se valorará la adecuación al perfil, mediante informes de actitud y eficiencia. En el caso de que el responsable del seguimiento del contrato no esté de acuerdo con la actuación, actitud o preparación de los técnicos desplazados podrá solicitar que sea sustituido por otro técnico del mismo perfil.

8.2 ELABORACIÓN DE INFORMES

La empresa adjudicataria proporcionará los informes de servicio que la Universidad le solicite relativos a la prestación del servicio con la periodicidad que se fije.

8.3 MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO

El adjudicatario deberá presentar un plan de gestión y mejora continua, de los servicios prestados, pudiendo ofrecer y/o presentar mejoras a las prestaciones establecidas en este pliego sin que ello suponga modificación de las condiciones base del contrato.

Se valorará que dentro de la mejora continua del servicio, el adjudicatario colabore con los responsables de la Universidad para este Servicio en la elaboración de procedimientos normalizados de trabajo, siguiendo normas y modelos estándares de calidad.

9 OTROS REQUISITOS.

La empresa adjudicataria deberá disponer de un helpdesk propio con expertos técnicos en las materias referidas en los perfiles propuestos de forma que los técnicos desplazados puedan escalar averías en caso de no poderlas resolver.

Será necesario que la empresa adjudicataria aporte documentación que demuestre la experiencia mínima requerida en el perfil de los técnicos aportados. Se valorará como mejora que la empresa exija que los técnicos que

se vayan incorporando al contrato, durante su proceso de selección, que estén certificados en el entorno que indique su perfil o hayan realizado cursos de preparación específicos que acrediten su nivel técnico.

La empresa deberá realizar al menos un curso de formación al año para los técnicos de mantenimiento en las materias apropiadas para su perfil, pudiendo asistir a los mismos los técnicos de los Servicios Informáticos que la Universidad considere oportuno. Los temarios, la duración y el momento del año en el que se impartiría se decidirá en las reuniones de seguimiento que la Universidad mantendrá con la empresa adjudicataria.

Para un correcto despliegue de la nueva operativa del servicio con la nueva herramienta de gestión, se deberá formar a los técnicos del CAU y de los Servicios Informáticos de la Universidad en el uso de la misma, así como se deberá elaborar un material didáctico básico dirigido al colectivo de usuarios sobre cómo crear incidencias y consultar el estado de las mismas en el interfaz web de la herramienta. Este material se dejará en la página web de los Servicios Informáticos para su consulta por parte de los usuarios.

Se valorará positivamente que las empresas ofertantes acrediten la certificación ISO 20000 para la provisión de servicios de soporte a usuarios y mantenimiento de equipos informáticos en entornos distribuidos tanto técnica como geográficamente.

10 MEJORAS

A lo largo del pliego se han ido definiendo diferentes mejoras que se pueden ofertar, a las que se pueden añadir: la implantación de un software para la gestión del almacén de los Servicios Informáticos que se integre con la herramienta de gestión y su puesta en funcionamiento, la extensión de horarios de atención para usuarios VIPS, así como cualquier otra que considere la empresa ofertante.

11 FORMATO DE LA OFERTA TECNICA

El formato de la oferta técnica debe contener al menos los siguientes epígrafes:

1. Descripción general de la oferta.

2. Organización de la prestación del servicio.
 - Metodología.
 - Gestión del ciclo de vida del servicio
 - Transición
 - Devolución
 - Tabla de Acuerdos de Nivel de Servicio, Niveles Estándar y Factores de Corrección.
 - Herramientas de gestión.
 - Implementación
 - Gestión evolutiva
 - Organización
 - Modelo de relación
 - Equipo de servicio
 - Perfiles del personal
 - Dirección y seguimiento del servicio.
 - Disposiciones de gestión
 - Entregables
 - Transferencia de tecnología y documentación.
 - Gestión de la seguridad y confidencialidad del proyecto.
 - Gestión de la calidad.
3. Plan de formación del equipo en el entorno tecnológico del proyecto.
4. Descripción de la resolución de averías hardware. Concretar la infraestructura técnica de la empresa y características específicas no contempladas en el pliego para la realización de este servicio.
5. Plan de implantación
6. Descripción de las mejoras aportadas a las condiciones mínimas descritas en el pliego técnico
 - Descripción general de las mejoras
 - Vigencia de las mismas
 - Posible coste de mantenimiento de dichas mejoras posterior a la duración del contrato
 - Cuadro resumen

12 COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

A los efectos de seguridad y salud, y cumplimiento de la legislación vigente de prevención de riesgos laborales, se establece:

12.1 INFORMACIÓN GENERAL.

La actividad de la Universidad es la docencia e investigación, por lo que la empresa adjudicataria deberá asumir las funciones de empresa principal a los efectos de coordinación de actividades empresariales en materia de prevención de riesgos, manteniendo la Universidad las funciones asignadas como empresa titular. Así mismo la Empresa Adjudicataria (en adelante E.A.), es responsable exclusiva de la coordinación de actividades respecto a las subcontrataciones que necesitara realizar.

En particular la E.A. y tras aplicar las medidas de prevención elementales, y para los riesgos residuales que no puedan ser evitados, deberá facilitar a sus empleados los equipos de trabajo de protección colectiva y o individual que se requieran.

Los interlocutores de la E.A. para la realización de trabajo, deberán integrar en su gestión la actividad preventiva, puesto que los interlocutores que designe la Universidad también la integran.

En la Universidad además del personal propio y alumnos, concurren investigadores de otras Universidades, así como otras empresas que realizan para la Universidad otros servicios, siendo todas estas empresas concurrentes en los distintos campus.

12.2 PUESTA EN MARCHA INICIAL DEL SERVICIO

1. La Universidad remitirá al contratista, tras la firma del contrato:
 - Información de riesgos sobre las instalaciones donde va a presentar su servicio, tanto de riesgos localizados, como genéricos de los locales y lugares de trabajo donde por motivo de su actividad se pudiera tener necesidad de acceder, incluyendo en su caso protocolo de acceso para prevención de riesgos.
 - Manual de autoprotección para emergencias y teléfonos de emergencia.
2. En el primera semana de prestación de servicio, la E.A. presentará Certificación de Formación en prevención de riesgos laborales del personal previsto para la realización del servicio.

3. Con plazo máximo de tres meses tras la firma del contrato, y previa comunicación a la dirección de Servicios Informáticos para facilitar el acceso y permisos necesarios, la E.A. efectuará la evaluación de Riesgos, acreditará a la Universidad haberla realizado y comunicará a la Universidad los Riesgos que por motivo de su actividad puede generar sobre el colectivo Universitario.
4. El Director del Servicio de Informática de la Universidad, y/o Gerencia de la UMH, facilitará al inicio del servicio quienes son los interlocutores en la Unidad por la Universidad para la contrata, a los que también habrá que dirigir la entrega de la documentación recogida en los puntos anteriores.

12.3 ACTIVIDADES PERIÓDICAS DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

1. En caso de variaciones de personal, la E.A. deberá facilitar al interlocutor/interlocutores de la Universidad los nombres de las personas que se destinen al servicio incluyendo certificación de formación en Riesgos laborales del nuevo personal.
2. La E.A., investigará en el plazo más breve posible cualquier incidente o accidente ocurrido a su personal, informando al/los interlocutor/es de la UMH, en particular si la incidencia tiene su origen en causas que la UMH deba mejorar. No obstante señalar que en cualquier investigación con esta relación de causalidad, debe estar presente alguno de los interlocutores de la UMH (como mínimo en el reconocimiento del escenario). Idéntica circunstancia y requisito será necesario si en el accidente o incidente afecta a la comunidad universitaria o personal de otras empresas concurrentes.
3. En las reuniones que se tengan para la gestión y control del trabajo, se incorporan los temas de prevención de riesgos laborales que haya lugar, dejando por escrito evidencias cuando concurren situaciones de que así lo exijan. En su caso, previa cita y con conocimiento de ambas partes, a estas reuniones podrán asistir los Servicios de Prevención de la Universidad y de la E.A..
4. Cambios de interlocutores. La Dirección del Servicio de Informática de la Universidad y/o Gerencia de la UMH, facilitará en caso de variación

o reorganización operativa quiénes son los interlocutores por servicios Informáticos para la Contrata, así como a quien hay que dirigir la entrega de la documentación. De idéntica forma, por parte de la contrata y por medio de interlocutor con capacidad de efectuarlo, notificará a Dirección de Servicios Informáticos los posibles cambios de interlocutores que pudieran producirse para prestación del Servicio.

5. El Presidente del Comité de Seguridad y Salud de la Universidad Miguel Hernández podrá citar al interlocutor de la E.A. a reuniones de coordinación de actividades para la prevención de riesgos laborales generales o por Campus y sede, entre las empresas concurrentes en estos centros, con el objeto de considerar propuestas de mejora de procedimientos, condiciones de trabajo, análisis de incidentes y accidentes ocurridos o tratamiento de medidas de emergencia.

13 GARANTÍA.

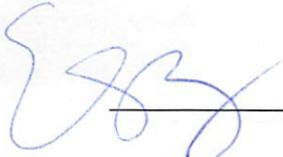
Periodo mínimo de 6 meses tanto para el servicio como para las reparaciones, las piezas y/o componentes nuevos de sustitución. Hasta que no tenga lugar la finalización del período de garantía, el adjudicatario responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiera sin que sea eximente ni le otorgue derecho alguno la circunstancia de que los representantes de la Universidad los haya examinado o reconocido durante su elaboración o aceptado en comprobaciones, verificaciones, certificaciones o recepciones parciales e incluso en la recepción total del trabajo.

14 ANEXOS

Los siguientes anexos se proporcionaran por los Servicios Informáticos de la UMH a petición de las empresas que lo soliciten:

Anexo I – listado de material en stock.

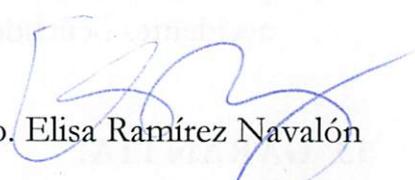
Anexo II – listado de medios audiovisuales de las aulas y otras estancias de la Universidad.



Anexo III – listado de las averías informáticas gestionadas por la Universidad durante los años 2007 al 2010.

Anexo IV – listado de modelos de equipos informáticos del PAS y las aulas informáticas de la UMH (lo más aproximado posible).

Elche, a 07 de Julio de 2011


Fdo. Elisa Ramírez Navalón

Directora de Servicios Informáticos.