ANDALUCIA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DESTINADO A LA ATENCIÓN A USUARIOS EN EL ENTORNO MICROINFORMÁTICO DE LOS SERVICIOS CENTRALES DE LA CONSEJERÍA DE EDUCACION Y DEPORTE

JULIO ANGEL ZABALA SILVA		26/02/2019	PÁGINA 1 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGw709rDS2c0qT4g34Dg2XyH24QF	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Índice de contenido

1. Objeto de la contratación....3
2. Organización del trabajo....3
3. Descripción del servicio....4
   3.1 Alcance del Servicio....4
   3.2 Descripción funcional del trabajo....4
   3.3 Procesos....5
      3.3.1 Asistencia remota....5
      3.3.2 Requisitos técnicos....5
   3.4 Productos....6
4. Equipo de trabajo....6
   4.1 Exigencias al equipo de trabajo....6
   4.2 Disponibilidad del servicio....6
   4.3 Constitución del Equipo de Trabajo....7
5. Propiedad del resultado de los trabajos....7
6. Transferencia tecnológica....7
7. Información de base....7
8. Confidencialidad de la información....8
9. Tratamiento datos de carácter personal....8

JULIO ANGEL ZABALA SILVA		26/02/2019	PÁGINA 2 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGw709rDS2c0qT4g34Dg2XyH24QF	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

1. Objeto de la contratación.

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas es la descripción de un servicio para la atención a usuarios de la Consejería de Educación y Deporte en relación a los problemas asociados a la utilización y gestión de los sistemas microinformáticos.

La Consejería de Educación y Deporte ha venido contando con un equipo especializado en atención microinformática. Se pretende la continuación del citado servicio con las máximas garantías.

2. Organización del trabajo.

La prestación de los servicios objeto de la presente contratación se organizará bajo la forma de un proyecto global, subdividido en cuantas tareas o subproyectos se considere necesario.

La Consejería nombrará entre su personal técnico cualificado un Responsable del Contrato que la representará ante la empresa adjudicataria y que dirigirá los trabajos asociados al Contrato. Los esfuerzos del Responsable del Contrato deben ir encaminados principalmente a asegurar el cumplimiento de los objetivos que la Consejería persigue con esta contratación, obteniendo la máxima calidad posible en los trabajos a efectuar.

El responsable, con carácter general, supervisará la ejecución del contrato, adoptará las decisiones oportunas y dictará las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada, reforzará el control del cumplimiento de éste y agilizará la solución de los diversos incidentes que puedan surgir durante su ejecución, correspondiéndole, en particular:

- Promover y convocar las reuniones que resulten necesarias al objeto de solucionar cualquier incidente en la ejecución del objeto del contrato en los términos que mejor convengan a los intereses públicos.
- Proponer al órgano de contratación la resolución de los incidentes surgidos en la ejecución del contrato.
- Establecer las directrices oportunas en cada caso, pudiendo requerir al adjudicatario, en cualquier momento, la información que precise acerca del estado de ejecución del objeto del contrato, de los deberes del adjudicatario, y del cumplimiento de los plazos y actuaciones.
- Asistir a los actos de recepción y suscribir la/s acta/s de recepción (o documento que acredite la conformidad o disconformidad en el cumplimiento) y, de ser el caso, dar o no la conformidad a las facturas presentadas.
- Dirigir instrucciones al contratista siempre que no suponga una modificación del objeto del contrato ni se oponga a las disposiciones en vigor o a las derivadas de los pliegos y demás documentos contractuales.
- Inspeccionar y ser informado, cuando lo solicite, del proceso de realización o elaboración del servicio contratado.

El contrato se ejecutará observando fielmente lo establecido en el presente pliego de prescripciones técnicas, así como las instrucciones que, en su caso, haya dado el responsable del contrato designado por el órgano de contratación.

JULIO ANGEL ZABALA SILVA		26/02/2019	PÁGINA 3 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGw709rDS2c0qT4g34Dg2XyH24QF	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

La empresa contratista dispondrá, para la ejecución del contrato, de una estructura jerarquizada, que se precisará en el estudio organizativo del servicio, que se hará responsable de impartir a sus trabajadores las correspondientes órdenes, criterios de realización del trabajo y directrices de cómo distribuirlo.

El contratista aporta su propia dirección y gestión al contrato, siendo responsable de la organización del servicio, de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados.

3. Descripción del servicio.

3.1 Alcance del Servicio.

El servicio será prestado de manera presencial mayoritariamente en el Edificio Torretriana de los Servicios Centrales de la Consejería de Educación y Deporte, toda vez que la naturaleza de los trabajos encomendados y previstos se ven facilitados por el acceso rápido al equipamiento informático del puesto de trabajo de usuario, si bien podrá ser necesario la realización de trabajos puntual en el resto de sedes adscritas a la Consejería así como la realización de actividades de soporte y asistencia remota a las delegaciones territoriales de la Consejería.

3.2 Descripción funcional del trabajo.

La Secretaría General Técnica de la Consejería de Educación y Deporte requiere de un sistema de atención a usuarios, cuyo objetivo final será la resolución de cualquier problema hardware o software que se presente en el ámbito del puesto de usuario o su periferia, así como la instalación y configuración de cualquiera de sus componentes.

El procedimiento actual de resolución de incidencias es el siguiente:

1. A través de un teléfono centralizado o de una aplicación informática en la Intranet se recogen los avisos o comunicaciones relacionadas con problemas presentados en la utilización de sistemas personales de tipo microinformático. Desde este puesto se facilita asistencia telefónica. Si no se puede resolver el problema en este primer nivel, se procede como se indica en el apartado segundo.
2. Se determinan las prioridades de estos problemas y se asignan a los correspondientes técnicos.
3. El grupo de técnicos se encarga de solucionar dichos problemas, escalando al departamento de informática en caso de que la resolución de los mismos quede fuera de su ámbito de actuación.
4. Finalmente se comprueba con el usuario la correcta resolución de su problema.

Este procedimiento podrá sufrir variaciones para adaptarse a los posibles cambios procedimentales y organizativos que puedan ocurrir en la Consejería de Educación y Deporte durante la ejecución del contrato. Los trabajos a realizar bajo esta contratación quedan enmarcados dentro del soporte a usuarios y tareas de microinformática, si bien se podrán realizar otras tareas de soporte a usuarios de acuerdo a las necesidades concretas de la Consejería.

JULIO ANGEL ZABALA SILVA		26/02/2019	PÁGINA 4 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGw709rDS2c0qT4g34Dg2XyH24QF	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

3.3 Procesos.

El objeto de los trabajos es la resolución de cualquier problema que un usuario tenga con el entorno microinformático del que dispone, así como la instalación y configuración de tal entorno o de cualquier elemento adicional que dicho usuario requiera para su trabajo.

El objetivo final de este proyecto es el correcto funcionamiento del parque microinformático de la Consejería de Educación y Deporte de acuerdo a las las líneas definidas en este documento y a las directrices establecidas por el servicio de informática de la Consejería durante la ejecución del servicio.

Para ello se deberán realizar los diferentes tipos de trabajos y tareas que a continuación se especifican, de acuerdo con las directrices marcadas por el Responsable del Contrato.

3.3.1 Asistencia remota.
Uno o dos de los técnicos, dependiendo de las necesidades de cada momento, atenderá el teléfono centralizado de recepción de averías, que estará ubicado en las dependencias del Servicio de Informática. En caso de ser necesaria la presencia física en el equipo para resolver la avería, harán traslado de ésta al equipo de técnicos móviles, usando para la gestión de las incidencias herramientas de *help-desk* disponibles en la Consejería.

3.3.2 Requisitos técnicos.
En los puntos siguientes se detallan las distintas tareas que deben realizar estos técnicos móviles. Su labor fundamental se centrará en las instalaciones de equipos nuevos o reinstalaciones de sistemas operativos, además de los problemas hardware que no pueden ser solucionados en remoto.

1. Instalación física de puestos de usuario. Entre las labores que comprende este apartado, destacamos las siguientes:
    - Instalación de ampliaciones de memoria.
    - Instalación y configuración de tarjetas de red.
    - Instalación de discos duros.
    - Instalación de lectores de CD y DVD.
    - Instalación de impresoras y otros periféricos, tanto locales como en red.
    - Instalación de software de base. Se incluyen en este punto las tareas que se realizan de forma general en todas las instalaciones de equipos:
        - Instalaciones nuevas o actualizaciones de sistemas operativos clientes.
        - Configuración del entorno de red.
        - Instalación de TCP/IP.
        - Instalación de clientes Microsoft y la correspondiente configuración del entorno de usuario.
        - Instalación del entorno de impresión, ya sea en local o en red.
        - Instalación de navegador y correo electrónico.
        - Instalación de antivirus.
        - Instalación de clientes Oracle.
        - Las aplicaciones que trabajan en modo cliente-servidor contra la base de datos Oracle, requieren la instalación y configuración en el equipos del software correspondiente para el cliente.

JULIO ANGEL ZABALA SILVA		26/02/2019	PÁGINA 5 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGw709rDS2c0qT4g34Dg2XyH24QF	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Instalación de software ofimático. Se incluye aquí la instalación de cualquier software dirigido a la ofimática, como procesadores de textos, hojas de cálculo, bases de datos, software de presentaciones etc...
- Instalación de aplicaciones. Tanto las aplicaciones desarrolladas en el seno de la Consejería, como las adquiridas al exterior, que deban ser ejecutadas en el entorno microinformático se instalarán de acuerdo a sus especificaciones.

2. Resolución de averías. Cualquier problema que tenga un usuario con el entorno microinformático con el que trabaja deberá ser resuelto en el menor espacio de tiempo posible. Se excluyen de este punto las averías en el hardware, si bien se hará lo necesario para sustituir el elemento averiado por otro que esté disponible y que cumpla la funcionalidad del anterior, mientras éste es reparado.
3. Configuración de dispositivos móviles.
4. Documentación. Deberá realizarse una documentación de todos los procesos de instalación, en el sentido de construir un manual con instrucciones paso a paso de los procedimientos empleados en cualquiera de los puntos descritos anteriormente. Por otra parte, deberán describirse, de la forma que indique el Responsable del Contrato, las acciones realizadas para resolver los problemas que llegan al sistema de atención al usuario.

3.4 Productos

Los productos que habrán de obtenerse como materialización de los trabajos realizados se adecuarán a lo especificado en este Pliego de Prescripciones Técnicas. Asimismo se generarán informes mensuales de todas las tareas realizadas.

Toda la documentación resultante del desarrollo de las tareas deberá grabarse en la aplicación de help-desk: actividades realizadas, estado en el que queda la incidencia, método aplicado para su resolución, transferencias a otros técnicos, observaciones...

4. Equipo de trabajo.

4.1 Exigencias al equipo de trabajo.

El equipo de trabajo estará formado por un número variable de técnicos entre dos y cuatro en función de la carga de trabajo identificada por la Consejería, que será responsable de la realización de todos los procesos y trabajos detallados en el presente pliego.

La empresa adjudicataria se compromete a mantener a su personal perfectamente formado en las técnicas necesarias para la ejecución de las tareas encomendadas. En este sentido, la empresa adjudicataria atenderá las peticiones de formación sobre su personal que la Consejería de Educación y Deporte estime conveniente.

4.2 Disponibilidad del servicio.

El adjudicatario deberá proporcionar el servicio descrito en este pliego de acuerdo con las siguientes condiciones:

JULIO ANGEL ZABALA SILVA		26/02/2019	PÁGINA 6 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGw709rDS2c0qT4g34Dg2XyH24QF	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- El servicio presencial se prestará principalmente en los Servicios Centrales de la Consejería de Educación y Deporte y, dada la naturaleza del servicio de soporte a prestar, la empresa adjudicataria deberá asegurar la prestación del mismo en la jornada y calendario laboral del personal de la Consejería que recibe el soporte.
- Con carácter general, se estima que el número de técnicos mínimo necesario para prestar el servicio bajo las condiciones establecidas en este pliego de prescripciones técnicas es de 3 técnicos en horario de mañana y 2 técnicos en horario de tarde, si bien su número se adaptará a la carga de trabaja puntual que tenga la Consejería en un determinado periodo de tiempo.
- El número total de horas anuales de dedicación estimadas para la prestación del servicio oscilará entre 5.400 y 6.300 en función de la carga de trabajo real en cada periodo.

4.3 Constitución del Equipo de Trabajo.

El equipo humano que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por componentes relacionados en la oferta adjudicataria y consecuentemente valorados.

La valoración final de la productividad y calidad de los trabajos de las personas que realizan los trabajos corresponde al Responsable del Contrato, siendo potestad suya solicitar el cambio de cualquiera de los componentes del equipo de trabajo, con un preaviso de quince días, por otro de igual categoría, si existen razones justificadas que lo aconsejen.

Si la firma adjudicataria propusiera el cambio de una de las personas del equipo de trabajo se deberá solicitar por escrito con quince días de antelación, exponiendo las razones que obligan a la propuesta. En su caso, el cambio deberá ser aprobado por el Responsable del Contrato.

5. Propiedad del resultado de los trabajos.

Los productos software y hardware, así como las especificaciones de diseño de los mismos, y en general todos los documentos y resultados de los trabajos realizados objeto del contrato serán propiedad de la Junta de Andalucía, que podrá reproducirlos o divulgarlos total o parcialmente.

6. Transferencia tecnológica.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el Centro Directivo a tales efectos la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizados para resolverlos.

7. Información de base.

La Junta de Andalucía facilitará a la compañía adjudicataria cuanta información disponga relacionada con las materias objeto del presente trabajo, así como los datos necesarios para la realización de las pruebas. Toda la información que la Consejería de Educación y Deporte proporcione a dicha empresa es propiedad de la Junta de Andalucía y no podrá ser utilizada en futuros trabajos, ya sea como referencia o como base de los mismos, a menos que se cuente con la autorización expresa, por escrito, de la Junta de Andalucía.

JULIO ANGEL ZABALA SILVA		26/02/2019	PÁGINA 7 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGw709rDS2c0qT4g34Dg2XyH24QF	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

8. Confidencialidad de la información.
El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

9. Tratamiento datos de carácter personal.
El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la normativa vigente, de Protección de Datos de Carácter Personal, incluyendo las medidas técnicas y organizativas derivadas de la misma.

Adicionalmente, se regirá por lo dispuesto en la normativa de seguridad de la información establecida por la Consejería de Educación y Deporte.

A la fecha de la firma electrónica
EL JEFE DE SERVICIO DE INFORMÁTICA

Fdo. Julio Zabala Silva

JULIO ANGEL ZABALA SILVA		26/02/2019	PÁGINA 8 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGw709rDS2c0qT4g34Dg2XyH24QF	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	