

MEMORIA JUSTIFICATIVA LA CONTRATACION DEL SUMINISTRO Y SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE 100 EQUIPOS MICROINFORMATICOS PORTÁTILES, 100 MONITORES Y OTROS PERIFÉRICOS EN LA MODALIDAD DE RENTING PARA LA EMPRESA PÚBLICA PARA LA GESTIÓN DEL TURISMO Y DEL DEPORTE DE ANDALUCIA S.A. MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO DE VALOR ESTIMADO SUPERIOR A 100.000 EUROS NO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA. LICITACIÓN ELECTRÓNICA (SIREC).

## 1. Justificación.

La Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía, S.A., dependiente de la Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local, lleva a cabo las tareas técnicas y de gestión requeridas para el desarrollo y ejecución de la explotación de ocho instalaciones deportivas y catorce oficinas de turismo repartidas por la geográfica andaluza, además de los servicios centrales de Turismo y Deporte localizados en Málaga y Sevilla respectivamente.

Tras una revisión del inventario del parque informático de la empresa hemos comprobado que más de la mitad de los equipos informáticos del inventario están obsoletos. Entendemos por ordenadores personales obsoletos los que debido a su antigüedad e incapacidad de funcionar decentemente (con los sistemas operativos y aplicaciones actuales) a todos los ordenadores que se compraron en 2015 ó antes. Los ordenadores en esta situación no disponen de cobertura por el fabricante y cualquier avería requiere recursos del área de informática. En la mayoría de los casos resulta muy difícil encontrar piezas de sustitución para estos equipos tan antiguos. También hay que considerar la obsolescencia tecnológica que hace que los equipos tengan un rendimiento limitado; las aplicaciones informáticas cada vez requieren características y componentes (hardware) más avanzados y de mayor capacidad.

Otro motivo para justificar una actualización del parque informático de la empresa es el reemplazo de 100 ordenadores sobremesa obsoletos por 100 equipos portátiles nuevos con dockstation con los que poder tele-trabajar, 100 monitores de 24" y 100 teclados y ratones. Esta actualización del inventario informático también permitirá proseguir con la modernización de la organización administrativa de la Empresa mediante un uso aún más intensivo de las tecnologías de la información y las comunicaciones vinculadas con la administración electrónica; objetivos de la Junta de Andalucía.

## 2. Antecedentes.

En el presente año 2022, el área de informática de la empresa ha recibido unos presupuestos en los que no se contempla una inversión suficiente para poder dotar de equipos informáticos actualizados y óptimos a los puestos de trabajo de la empresa.

Tras analizar las distintas alternativas económicas que permitan renovar los ordenadores sobremesa de los puestos de trabajo se ha identificado como la opción más viable la realización de un contrato de renting de los equipos informáticos y otros dispositivos que cubrirán las necesidades más urgentes de la empresa hasta 31 de diciembre de 2026.

Esto permite disponer en el futuro de equipamiento que incorpora mejoras tecnológicas necesarias para ser más eficientes en su uso, especialmente en el consumo energético, cumplir con la normativa legal existente especialmente en materia de seguridad informática.

Desde el punto de vista económico y financiero y a tenor de los datos obtenidos en el estudio de viabilidad, la opción del renting es la única que nos permite realizar la adquisición del equipamiento necesario para esta renovación tecnológica.



### 3. Objeto de la contratación.

La finalidad del contrato tiene por objeto establecer las prescripciones técnicas que regulan el procedimiento abierto para proceder a la contratación del suministro, instalación, migración de datos de usuarios y servicio de mantenimiento de 100 equipos microinformáticos portátiles, 100 monitores y otros periféricos en la modalidad de renting para la renovación del material informático de la Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía, S.A. (en adelante Turismo y Deporte de Andalucía, la Empresa).

Esta memoria define el conjunto de prescripciones técnicas que regirán en la contratación del suministro, en la modalidad de “renting”, hasta 31 de diciembre de 2026. El alcance es el siguiente:

- ⌚ Suministro del equipamiento, el sistema operativo y los controladores que sean necesarios para su correcto funcionamiento.
- ⌚ Instalación y migración de los datos de los perfiles de usuarios, conforme a las directrices que establezca la dirección del servicio.
- ⌚ Plataformado de los equipos según perfiles de usuarios según las directrices que establezca la dirección del servicio.
- ⌚ Mantenimiento correctivo y evolutivo del equipamiento suministrado por el adjudicatario del servicio.

También es objeto del contrato la reposición inmediata de los equipos portátiles que puedan presentar averías no subsanables “in situ”.

### 4. Descripción del servicio

El servicio del suministro a contratar consta de los siguientes apartados:

#### 4.1 Renting de los equipos hardware.

Turismo y Deporte de Andalucía solicitará al adjudicatario los equipos identificados en este pliego según las características descritas en el ANEXO I junto con las especificaciones en la oferta del adjudicatario o las que los sustituyan como consecuencia del proceso de evolución y renovación tecnológica.

Se requiere que los equipos sean homogéneos en marca y modelo respecto a las características técnicas descritas.

En la siguiente tabla se relacionan el número de equipos y periféricos que serán objeto del contrato de suministro en modalidad de renting:

---

PORTATILES	100
------------	-----

---



- 
- ⌚ con dockstation sobremesa
  - ⌚ dockstation (o hub USB-C) portátil
  - ⌚ maletín de transporte
  - ⌚ cable de seguridad
- 

#### MONITORES

- ⌚ 24" mínimo, relación de aspecto 16:9, FullHD/1080p

100

---

#### PERIFERICOS

- ⌚ raton y teclado

100

---

#### MIGRACIÓN/PLATAFORMADO

- ⌚ Incluye licencia Windows 10 Pro

100

El lugar de entrega y plataformado de los equipos solicitados será en las 2 sedes principales de Turismo y Deporte de Andalucía:

- ⌚ Parador de San Rafael en Calle Compañía 40, Málaga
- ⌚ Estadio Olímpico de Sevilla, Puerta M - 1ª Planta

Se facilitará toda la información que sea necesaria de los mismos al inicio del proyecto, en el documento denominado Plan de Trabajo. Se deberá tener en cuenta un plazo máximo de 2 meses para la instalación y puesta en funcionamiento del equipamiento que se acuerde por la dirección del proyecto, comenzando el 1 de noviembre de 2022. En caso de producirse algún retraso no imputable al contratista, se procederá según la previsión legal contenida en el artículo 195.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, según el cual "Si el retraso fuese producido por motivos no imputables al contratista y este ofreciera cumplir sus compromisos si se le amplía el plazo inicial de ejecución, el órgano de contratación se lo concederá dándosele un plazo que será, por lo menos, igual al tiempo perdido, a no ser que el contratista pidiese otro menor. El responsable del contrato emitirá un informe donde se determine si el retraso fue producido por motivos imputables al contratista".

La instalación concluirá con puesta en funcionamiento de cada equipo, y quedará certificada con la custodia y digitalización por parte del adjudicatario del albarán correspondiente. Dicho documento debe contener al menos la siguiente información:

- ⌚ Número de serie del equipo y la relación de elementos que lo componen, con los números de series correspondientes, incluyendo las licencias del sistema operativo.
- ⌚ Código de descryptación de los equipos (en caso de ser encriptado)
- ⌚ Datos de localización/departamento/area que ayuden a ubicarlo.
- ⌚ Fecha de puesta en marcha del equipo.
- ⌚ Firma del coordinador técnico que designe la dirección del proyecto para tal fin.
- ⌚ Notas que Turismo y Deporte de Andalucía y el adjudicatario acuerden relativas a las condiciones de uso, seguridad, guardia y custodia del equipo así como de la información que se va almacenar en el mismo.
- ⌚ Todos los datos anteriormente descritos junto con el documento digital de aceptación por parte del usuario de cada máquina deberán quedar registrados en una aplicación informática.

El adjudicatario notificará a la dirección del proyecto, con la suficiente antelación (no menos de tres mensualidades) la finalización del contrato de renting de cada uno de los equipos. Los equipos que



Turismo y Deporte de Andalucía deje de utilizar, independientemente del motivo que provoque el fin de su uso, deberán ser objeto de un proceso que garantice la eliminación de toda la información almacenada desde su puesta en funcionamiento, así como de las aplicaciones ajenas al software de base objeto del contrato. Ningún equipo podrá ser retirado de forma definitiva sin haber completado tal proceso.

Para contemplar la incorporación de nuevos componentes o modificación de componentes existentes, los licitadores deben incluir en sus ofertas el valor de componentes tales como pantallas adicionales o de superior tamaño al ofertado, ampliación de memoria RAM, capacidad de disco duro, etc... Para ello, los licitadores deberán incluir en sus ofertas una Cláusula de Renovación Tecnológica donde se especifiquen claramente las condiciones técnicas y económicas que regularán los siguientes escenarios:

- ⌚ Añadir a un equipo un componente del que no se disponía en su configuración original.
- ⌚ Sustituir en un equipo un componente por otro de mejores o distintas prestaciones.
  - o Ampliación de memoria.
  - o Ampliación disco SSD

Los equipos deben disponer de zócalos libres o capacidad para gestionar ampliaciones de RAM o de disco duro

Turismo y Deporte de Andalucía podrá llevar a cabo durante el periodo de renting de cada equipo las operaciones que crea oportunas sobre las configuraciones establecidas.

Los licitadores deben especificar en sus ofertas de renting, el mecanismo para el recálculo de las cuotas mensuales en el caso de equipos a los que se añade o sustituye un componente. El nuevo precio mensual de cada equipo se calculará de forma que tanto el equipo como los nuevos accesorios, tengan la finalización del contrato en la misma fecha. El adjudicatario deberá remitir a Turismo y Deporte de Andalucía semestralmente la relación actualizada de componentes y su denominación, con las características técnicas correspondientes y los precios que aplicarán sobre las cuotas de renting que se estén satisfaciendo. El adjudicatario procederá con la misma sistemática que se refleja en la puesta en funcionamiento del equipamiento (albarán firmado y digitalizado y correspondiente registro en aplicación).

Los requerimientos técnicos mínimos de los equipos se detallan en el ANEXO I del presente documento.

Las empresas licitadoras entregarán documentación en la que conste el modelo, marca y las características técnicas detalladas del equipo ofertado. En el supuesto de que la información se considere insuficiente, se podrá solicitar al licitador que aporte aquellos datos técnicos que se consideren importantes para la adecuada resolución del concurso.

Las prescripciones técnicas descritas en este pliego son especificaciones de cumplimiento mínimo. Las mejoras propuesta por los licitadores deberán ser justificadas adecuadamente además de lo que se establezca a este respecto en el pliego de cláusulas administrativas.

Los licitadores deben aportar en sus propuestas toda información disponible (técnica, consumos, ratios de averías, etc) sobre los equipos ofertados.

#### 4.2 Renting del Sistema Operativo.

Se suministrará en modalidad de renting el sistema operativo en todos los equipos suministrados, y las cuotas se devengarán desde la certificación de la instalación hasta la finalización del contrato. El adjudicatario notificará a la dirección responsable del servicio, con la suficiente antelación (no menos de tres mensualidades) la finalización del contrato de renting de cada una de las licencias.

El sistema operativo es Windows 10 Pro, o la versión del sistema operativo de Windows que sea distribuida por el fabricante Microsoft en el momento del suministro del equipamiento. Deberá incorporar todas las características necesarias para mantenerse actualizado según las políticas que tenga establecidas el fabricante al respecto.



Se deberá considerar también en este capítulo todo el software relacionado con los controladores de los dispositivos y periféricos a los que se conecte el equipo.

En lo que respecta al software antivirus, Turismo y Deporte de Andalucía suministrará la licencia del que tenga contratado, actualmente PANDA.

#### 4.3 Mantenimiento del equipamiento.

En este apartado se describen los requisitos mínimos que deberán contemplar los licitadores a la hora de proponer el mantenimiento del equipamiento suministrado. Las tareas se han agrupado estructuralmente en MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y EVOLUTIVO. Siempre que se produzca un cambio en el equipamiento de algún puesto de trabajo el adjudicatario se ocupará de incorporar a la nueva situación, toda la información que existiera antes del cambio a fin de asegurar la continuidad de las tareas del puesto.

Se debe especificar los recursos y la organización de los mismos para el mantenimiento, indicando el número mínimo de personas y el rol de cada una de las que estarán prestando este servicio de manera dedicada desde la oficina del proveedor. Presentarán el equipo de trabajo en sus ofertas indicando titulación y experiencia en trabajos similares. Este equipo contará con una persona que será la interlocutora con Turismo y Deporte de Andalucía en todas las tareas preventivas y de gestión del parque.

Además de las funciones derivadas del contrato de renting de los equipos, serán los encargados del mantenimiento e instalación de equipos portátiles.

En la oferta podrán contemplar la implantación de una herramienta de control remoto de equipos para disminuir los tiempos de resolución de averías y evitar los desplazamientos innecesarios de técnicos para la reparación in situ. En coordinación con el Área de Sistemas de Turismo y Deporte de Andalucía, se diseñará la mejor fórmula para el acceso a los equipos primando la seguridad de la organización en cuanto a sistemas de información e infraestructura TIC.

Turismo y Deporte de Andalucía estará expresamente facultada para realizar sobre los equipos, por sí o mediante terceros a quienes se pudiera contratar dichos servicios, cuantas operaciones de reinstalación del sistema operativo y de instalación o reinstalación de cualquier otro componente "software" sean necesarias realizar sobre los equipos objetos de este pliego.

Se deberá tener en cuenta además la migración de la información y del software de cada uno de los usuarios pudiéndose establecer en el plan de trabajo una clasificación con los distintos tipos de perfiles.

En el caso en que una máquina sufra averías de forma continuada por un periodo de tiempo prolongado, será sustituida por otra máquina igual o de superiores características sin coste para Turismo y Deporte de Andalucía, asumiendo el mismo coste mensual que la anterior.

##### 4.3.1. Mantenimiento Correctivo.

Incluye todas aquellas actividades involucradas en la solución del puesto de trabajo del usuario, de incidencias y problemas de índole hardware ocurridos en el equipamiento microinformático objeto del contrato. Se trata pues de acciones reactivas ante una incidencia en el equipamiento, entre las que caben destacar:

- ⌚ Soporte en campo para el diagnóstico y la resolución de incidencias hardware (las piezas deben ser suministradas por el adjudicatario) y software, del entorno microinformático.
- ⌚ Sustitución del equipo averiado, en caso de ser necesario, su retirada para su reparación en dependencias del proveedor, por un equipo de idénticas o superiores características técnicas.
- ⌚ En cambios de equipos o discos duros, localización y restauración de los datos de usuarios (previa copia de seguridad del usuario).



- ⌚ Gestión de las garantías y contratos de mantenimiento ya existentes para la reparación de los equipos averiados.
- ⌚ Documentación de las soluciones aplicadas e incorporar nuevos casos o variantes de casos ya existentes a la base de datos de conocimiento. Etc.

El adjudicatario está obligado a asumir el mantenimiento de todos los dispositivos y elementos suministrados, incluso en los casos que no sean de su fabricación o de fabricación de la empresa que representa, durante toda la duración del contrato.

#### 4.3.2. Mantenimiento Evolutivo.

Ejecución de las tareas necesarias para la instalación en su ubicación definitiva de nuevo componentes hardware, así como añadir nuevos componentes y cambios (ampliar memoria, disco duro, etc.).

- ⌚ Realización de nuevas instalaciones de componentes hardware y software.
- ⌚ Reinstalación de los equipos sustituidos y reutilizados.

Las personas responsables del mantenimiento de microinformática de Turismo y Deporte de Andalucía, se encargarán de una parte del servicio, controlando entre otros:

- ⌚ Instalación y desinstalación en las salas donde sean requeridos.
- ⌚ Instalación y desinstalación de las aplicaciones y/o de los ficheros de datos necesarios para su utilización en actuaciones puntuales.
- ⌚ Entrega y recogida cuando proceda.

#### 4.4. Requisitos para la realización del suministro.

El suministro deberá prestarse en horario laboral, generalmente de lunes a viernes de 7:30 a 15:00h, en los siguientes centros:

- ⌚ Parador de San Rafael en Calle Compañía 40, Málaga
- ⌚ Estadio Olímpico de Sevilla, Puerta M - 1ª Planta

Las ofertas deberán realizarse tomando como referencia el horario anterior. No obstante, en caso de una incidencia con interrupción de los servicios, el adjudicatario pondrá a disposición de Turismo y Deporte de Andalucía, a requerimiento de ésta, los recursos necesarios para la restauración de los mismos más allá de este horario, incluidos fines de semana y festivos.

Para que la incidencia tenga consideración de extraordinaria, la petición partirá de la Dirección del servicio por parte de Turismo y Deporte de Andalucía, y contendrá al menos la siguiente información:

- ⌚ Necesidad que origina la prestación.
- ⌚ Justificación de la utilización esfuerzo extraordinario
- ⌚ Equipo humano propuesto (Currículos, Roles)
- ⌚ Duración de la Prestación

#### 4.5. Sistema de información para la gestión del servicio.

El registro de la información anterior se realizará en la aplicación informática que Turismo y Deporte de Andalucía determine para llevar el control del inventario de equipos.



Para la gestión del equipamiento que se suministre, los licitadores deberán cumplimentar la información para controlar los aspectos económicos, como pueden ser:

- ⌚ Cuotas mensuales de cada máquina.
- ⌚ Componentes agregados a la misma y recálculo de la cuota mensual correspondiente.
- ⌚ Amortizaciones de máquinas.
- ⌚ Facturación mensual de los equipos.
- ⌚ Fechas de amortización de equipos.

Aspectos técnicos y de gestión:

- ⌚ Ficha por cada máquina donde al menos se consigne número de serie de la máquina, fecha de puesta en funcionamiento, usuario, ubicación y código de descriptado.
- ⌚ Formulario de recepción de la máquina y su aceptación por parte del usuario.
- ⌚ Registro de incidencias.
- ⌚ Técnico asignado.
- ⌚ Fecha y hora a la que se recibe la incidencia.
- ⌚ Descripción de la incidencia y su resolución.
- ⌚ Fecha y hora de resolución de la incidencia.
- ⌚ Inventario de equipos, periféricos y posibles ampliaciones.

#### 4.6. Condiciones de realización.

##### 4.6.1 Acuerdos de nivel de servicio.

La prestación de los servicios descritos se realizará atendiendo a los criterios de calidad que La Empresa requiera.

La definición de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) vendrá determinada por los siguientes parámetros:

- ⌚ Las 2 sedes en las que se presta el servicio tendrán el mismo ANS.
- ⌚ Tipo de servicio: provisión, instalación y configuración del hardware y software, mantenimiento del mismo.
- ⌚ Tipo de resolución: presencial y remota.
- ⌚ Nivel de criticidad: normal cuando la disponibilidad horaria esté afectada por el horario de apertura de las sedes. y crítica se aplica desde 7:00 a, hasta las 24:00h, 7 días a la semana

El indicador que se empleará para la evaluación del cumplimiento del ANS será el tiempo de resolución de la incidencia, problema o petición, entendiéndose como el tiempo empleado desde que se notifica la incidencia o petición hasta que se comunica su resolución.

El ANS se medirá mensualmente, es responsabilidad del adjudicatario calcular los tiempos reales en cada periodo. La dirección del proyecto puede solicitar mediciones en otros intervalos de tiempo.

Los tiempos expresados en horas han de entenderse referidos al tiempo efectivo que transcurre desde el inicio hasta la finalización de una incidencia, problema o petición. No se computan los retrasos debidos a cierres de los centros de trabajo, o relativos a causas ajenas al adjudicatario. Una incidencia, problema o petición queda resuelta cuando el servicio en el puesto de trabajo queda restablecido al estado anterior a la solicitud o bien se han añadido o configurado los elementos hardware o software solicitados.

En las reuniones de seguimiento se presentarán los incumplimientos, y se propondrá la modificación de los indicadores de seguimiento para que se ajusten a la realidad, esta propuesta la elaborará de



forma consensuada por los coordinadores técnicos del servicio, y será aprobada por la dirección del proyecto.

Tiempos de resolución estándar:

Provisión, instalación y configuración del hardware y del software		Mantenimiento hardware y software	
Presencial (horas)	En remoto (horas)	Presencial (horas)	En remoto (horas)
16	N/A	24	8

Tiempo de resolución críticos:

Provisión, instalación y configuración del hardware y del software		Mantenimiento hardware y software	
Presencial (horas)	En remoto (horas)	Presencial (horas)	En remoto (horas)
N/A	N/A	16	4

La provisión, instalación y configuración del hardware y del software no se contempla como servicio crítico, se aplican los tiempos de resolución estándar.

Los licitadores describirán en su oferta la organización propuesta del servicio y acreditarán de la forma que consideren más conveniente, la capacidad para la realización del mismo con altos niveles de calidad.

En este apartado las ofertas describirán los procesos internos que garanticen el cumplimiento de los niveles de servicio exigidos en este pliego, valorándose especialmente la gestión por procesos en su operativa.

Todos los costes de traslado desde o hacia las distintas sedes (mensajería, embalajes o cajas de transporte, seguro, etc) serán por cuenta del adjudicatario.

#### 4.6.2 Nivel de incidencias (Garantía de Calidad).



Para el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio, las ofertas deberán contemplar un valor objetivo para cada uno de los indicadores que se establezcan a tal fin, se proponen entre otros el nivel máximo de incidencias mensuales por tipo de equipo.

Se entiende por incidencia toda aquella avería del hardware y el software de base que presente un equipo suministrado a la Empresa por el adjudicatario, no provocada directamente por el usuario del citado equipo.

La superación de dicho nivel de incidencia derivará penalidades según lo establecido en este pliego en el punto 4.6.4.

Los licitadores presentarán estudios e informes, tanto internos como de mercado, que acrediten la capacidad para la prestación del servicio de mantenimiento y la calidad de los equipos informáticos suministrados. Especialmente serán valorados los estudios sobre niveles de incidencias en los equipos que éstos produzcan y/o comercialicen.

Los licitadores aportarán una propuesta del procedimiento a seguir para la comunicación y registro de incidencias, debiendo quedar todas convenientemente registradas en la aplicación que para este particular incluirán los licitadores. La citada propuesta y forma de registro será valorada por La Empresa dentro del apartado de servicio.

Las reparaciones se aceptarán por parte de los usuarios por medios electrónicos en las que se consignarán los servicios prestados y el grado de satisfacción del usuario sobre los mismos.

Toda la información relativa al mantenimiento de los equipos y las incidencias que soporten será registrada en la aplicación que a este efecto se suministrará por parte del adjudicatario.

#### 4.6.3 Plan de in-contingencia ante desastres

En el caso que queden inutilizados los equipos suministrados por el adjudicatario debido algún desastre (incendio, terremoto, robo masivo, etc.), el adjudicatario deberá ofertar un plan para restablecer el servicio de forma inmediata. En el plan de contingencia, deberá indicar el número mínimo de equipos que pone a disposición de Turismo y Deporte de Andalucía y los plazos de suministro.

Estará cubierto, por parte del adjudicatario, los gastos de desplazamiento, transporte y seguro de los equipos que cubran todos los riesgos que pudieran ocurrir durante la duración del contrato.

#### 4.6.4. Incumplimiento de los niveles de servicio e incidencias.

El incumplimiento de los niveles de servicio e incidencias en los equipos conllevará las siguientes penalizaciones:

- ⌚ Los retrasos en la solución de averías sobre el máximo previsto en este pliego o en las mejoras ofertadas por el licitador, podrán conllevar la aplicación de una penalización por importe de 50€ por cada día de retraso en la reparación del equipo. Hasta un máximo de 200€
- ⌚ La falta de equipos disponibles para sustituir equipos averiados, sea cual sea el número de incidencias producidos conforme a lo establecido en este pliego, podrá conllevar la aplicación de una penalización de 100€ diarios por cada equipo que no haya podido ser sustituido en el plazo máximo de reparación establecido, hasta un máximo de 300€
- ⌚ La superación del nivel de incidencias establecido por el adjudicatario en su oferta, podrá conllevar la aplicación de una penalización del 5% del precio de facturación mensual que se supere dicho nivel de incidencias.
- ⌚ El incumplimiento del plazo de entrega de equipos podrá conllevar la aplicación de una penalidad de 50€ por cada día de retraso en la entrega de cada equipo, hasta un máximo de 200€



#### 4.7. Seguros.

Los equipos estarán asegurados a todo riesgo. La responsabilidad del pago de la prima del seguro correrá a cargo del adjudicatario. El adjudicatario especificará claramente en su propuesta las coberturas del seguro contratado durante la vigencia del contrato.

En su caso, los licitadores podrán sustituir el seguro en su oferta, asumiendo el auto seguro de la cobertura a todo riesgo de los equipos, de lo que resultará beneficiaria Turismo y Deporte de Andalucía.

En cualquier caso los licitadores deberán enumerar las coberturas que queden cubiertas y cuales excluidas por parte del citado seguro.

#### 5. Seguridad de la información y protección de datos

Las proposiciones deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituyen el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica. En concreto, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que son objeto de la presente contratación.

Para lograr esto, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS, en función de los tipos de activos presentes en los sistemas de información y las dimensiones de información relevantes, considerando que los sistemas de información recaen en la categoría de seguridad BÁSICA conforme a los criterios establecidos en el anexo I del ENS.

Deberá también tenerse en cuenta lo dispuesto en el Decreto 1/2011, de 11 de enero, por el que se establece la política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía (modificado por el Decreto 70/2017, de 6 de junio) y en su desarrollo a partir de la Orden de 9 de junio de 2016, por la que se efectúa el desarrollo de la política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía y normativa asociada.

Se atenderá también a la normativa interna de Turismo y Deporte de Andalucía en materia de Seguridad TIC.

Además, se deberá atender a las mejores prácticas sobre seguridad recogidas en las series de documentos CCN-STIC (Centro Criptológico Nacional-Seguridad de las Tecnologías de Información y Comunicaciones), disponibles en la web del CERT del Centro Criptológico Nacional (<http://www.ccn-cert.cni.es/>), así como a las recomendaciones de Andalucía-CERT, como centro especializado en la materia en el ámbito andaluz.

#### 6. Metodología.

Para la prestación del servicio objeto de este pliego, se requiere la siguiente: ITIL

La prestación del servicio debe seguir la guía de buenas prácticas que propone ITIL (la Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información) en todos los aspectos garantizando la continuidad, disponibilidad y calidad del servicio prestado al equipamiento.

#### Cursos de formación

El proveedor deberá impartir al menos un curso de formación que incluya toda la gestión del proyecto y el uso de las herramientas informáticas.



## Formato de la documentación

Toda la documentación asociada al proyecto será entregada en soporte electrónico, en los formatos ODF (ISO 26300) y/o PDF/A (ISO 19005-1:2005). La documentación podrá ser complementada en otros formatos, siempre con el consentimiento expreso de la Empresa.

## 7. Finalización del Contrato

Una vez finalizado el contrato, la Empresa de Turismo y Deporte adquirirá todo el equipamiento del sujeto a este contrato de renting, por un valor simbólico de 100€ (IVA INCLUIDO), por lo que los equipos no serán retirados por el adjudicatario una vez finalice el contrato.

Este importe no está incluido en el presupuesto de licitación, y se abonará una vez finalice el contrato y conforme a las normas de etiquetado e inventariado de la Junta de Andalucía, una vez se reciba la conformidad de la Comisión Central de Homologación

Una vez finalizado el contrato, conforme a lo establecido en el pliego, cesarán las obligaciones de suministro y mantenimiento del equipamiento.

## 8. Organización.

Con el objeto de que el adjudicatario se familiarice con el entorno en el que se desarrollarán los trabajos descritos en este pliego, se establece un periodo de transferencia de conocimiento previo al plan de trabajo. La Empresa, formará e informará al equipo técnico del adjudicatario durante un periodo de una semana. Los temas a contemplar versarán sobre las siguientes cuestiones:

- ⌚ Estructura organizativa, instalaciones, centros de trabajo, personas de contacto y funcionamiento de la Empresa en el contexto del servicio a prestar.
- ⌚ Infraestructura de sistemas, redes y comunicaciones.
- ⌚ Normativas y procedimientos que resulten de aplicación durante la ejecución del contrato.
- ⌚ Funcionamiento del registro y resolución de incidencias internas.

Para la gestión de este servicio se propone la siguiente organización:

### 8.1. Dirección del servicio.

Estará compuesta por el responsable del contrato por parte de la Empresa o persona en quien delegue estas funciones, y un responsable con funciones directivas de la empresa que resulte adjudicataria del servicio.

Las funciones principales de la dirección del servicio son entre otras: velar por que se cumpla lo estipulado en el contrato, aprobar todas las modificaciones y cambios que se produzcan a lo largo del servicio que tengan un impacto significativo en el servicio con independencia de la repercusión económica que tenga; y tratar todas las cuestiones que se eleven a este órgano por los coordinadores técnicos.

### 8.2. Coordinación técnica.

Estará compuesta por un coordinador técnico de la Empresa que será propuesto por la Dirección del servicio, y un coordinador técnico del adjudicatario del servicio.

Este equipo se encargará de coordinar todas las tareas que sean necesarias para el desarrollo del suministro y servicio de mantenimiento, analizar los problemas que surjan y proponer las modificaciones operacionales y técnicas que estimen oportunas sin que tengan asociado una repercusión económica.

El coordinador técnico de la Empresa tendrá como misión principal facilitar toda la información técnica necesaria para la prestación del servicio, además de ser el interlocutor entre el prestador del servicio y las personas usuarias de Turismo y Deporte de Andalucía.



El coordinador técnico por parte de la empresa adjudicataria tendrá entre otras la misión de coordinar y planificar los recursos que sean necesarios para la prestación del servicio de acuerdo a la oferta presentada y la información que le sea facilitada por el coordinador técnico de la Empresa.

El coordinador técnico por parte de la empresa adjudicataria tendrá entre otras la misión de coordinar y planificar los recursos que sean necesarios para la prestación del servicio de acuerdo a la oferta presentada y la información que le sea facilitada por el coordinador técnico de la Empresa, así como cualquier otra reunión extraordinaria que la Empresa determine. Una vez instalado el suministro, tendrán carácter trimestral.

Durante la fase de prestación del servicio, se establecerán reuniones de seguimiento presenciales en las que tendrá que participar los coordinadores técnicos y cualquier otra persona que se determine según el tema a tratar. Tendrá carácter mensual, aunque se podrán convocar reuniones adicionales según la prioridad de la Empresa.

En estas reuniones de seguimiento, entre otras cuestiones, se debe tratar:

- ① Resumen de nivel de prestación del servicio.
- ① Grado de cumplimiento del ANS.
- ① Justificación de posibles desviaciones y medidas correctoras.
- ① Inventario de riesgos detectados y medidas propuestas frente a ellos.
- ① Propuesta de facturación para el periodo.
- ① Mejoras del servicio.

La dirección del servicio, determinará si los retrasos o incumplimientos en los indicadores establecidos son imputables al adjudicatario, en cuyo caso se podrán aplicar las penalizaciones correspondientes expresadas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Para facilitar la elaboración de estos informes el adjudicatario dispondrá de la información del sistema de gestión de incidencias (CAU) de la Empresa.

Tras las reuniones de seguimiento, de las que se levantará acta, la Dirección de Proyecto de la Empresa podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado en el presente pliego.

### 8.3. Plan de trabajo y documentación.

El plan de trabajo presentado en la oferta del adjudicatario será revisado y actualizado anualmente por el Responsable del Contrato junto con el adjudicatario.

El Programa de Trabajo incluirá obligatoriamente:

- ① Reuniones periódicas de seguimiento y control.
- ① Elaboración y entrega de informes periódicos de seguimiento de actuaciones.
- ① Elaboración y entrega de informes de asesoramiento en que se analice la situación de los sistemas y en el que se tengan en cuenta aspectos como el rendimiento de los mismos, situación actual del mercado, posibles mejoras, propuestas de cambio,...



- ⌚ Actividades de aseguramiento de la calidad de los trabajos. Elaboración y entrega de la Memoria Anual del Contrato.



ANEXO I. CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DEL EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO.

Las especificaciones detalladas a continuación para cada uno de los equipos de puesto de trabajo se entienden como requisitos mínimos. En todo caso las especificaciones de dichos equipos serán las incluidas por el contratista en su oferta, con independencia de que cuenten con características superiores a las especificadas en este apartado.

PORTÁTIL	
Tipo de producto	Ordenador portátil ligero
Fabricante	Todos los modelos de portátiles ofertados deberán ser de un único fabricante. Debe constar como miembro de la Responsible Business Alliance en la página <a href="http://www.responsiblebusiness.org/about/members/">http://www.responsiblebusiness.org/about/members/</a> , para garantizar que las operaciones de la empresa se realicen de forma ética.
Sistemas operativos	Win 10 Pro 64 bits incluido, pero certificado para Windows 11
Procesador	Intel Core i5 11ª Gen o similar (ranking CPU Benchmark de PassMark superior a 13.000 puntos) La fecha de lanzamiento de los procesadores aportados en los modelos ofertados, deberá estar incluida en el tercer trimestre del año 2020 o posterior.
Memoria	16 GB DDR4
Almacenamiento SSD/NVMe	256 GB SSD/NVMe
BIOS	BIOS Legacy y UEFI. La BIOS deberá estar desarrollada por el fabricante del ordenador y deberá aparecer reflejado obligatoriamente en ella el fabricante, el modelo del equipo y el número de serie. El firmware de la BIOS debe ser actualizable desde el sistema operativo y solamente mediante actualizaciones firmadas digitalmente por el fabricante. La BIOS debe permitir habilitar y deshabilitar puertos USB. La BIOS debe admitir contraseña de administración y de arranque.



Unidad óptica	Sin unidad óptica
Chipset	Chipset de gama empresarial/profesional catalogado de esta manera por el fabricante del equipo.
Display	14" retroiluminación LED 1920 x 1080 / Full HD. No es necesario que sea táctil, pero se valorará positivamente
Conexión de redes	Bluetooth 5.0, 802.11a/b/g/n/ac Wave 2/ax, Gigabit Ethernet
Batería	Mínimo 6 horas
interfaces	HDMI VGA 2 x USB 3.0 USB-C 3.1 Gen 1/DisplayPort LAN
Seguridad	Firmware Trusted Platform Module (TPM 2.0) Security Chip. No es obligatorio, pero se valorará positivamente el lector de huellas dactilares
Dock Descripción del producto	Universal USB 3.0 Dual-2K Dock - DisplayPort & HDMI Ports - estación de conexión - HDMI, DP
Alimentación	Adaptador de corriente cc 5 V
Estándares medioambientales	Calificado ENERGY STAR EPEAT Silver
Peso máximo	1.7 Kg
Drivers	Los drivers de todos los componentes del equipo deben estar disponible en la web del fabricante. Para disponer de las últimas actualizaciones de forma regular y firmadas.
<b>MONITOR 24"</b>	
Tipo de dispositivo	Monitor LCD con retroiluminación LED - 24"
Clase energética	Clase A
Relación de aspecto	16:9



Resolución nativa	Full HD (1080p) 1920 x 1080 a 60 Hz
Conectores de entrada	HDMI,DVI,VGA
Ajustes de posición de pantalla	Altura,pivote (rotación),plataforma giratoria,inclinación

DOCKSTATION USB-C	
Docktation puesto usuario	Mismo fabricante que el portátil. Específica para ese modelo o familia de modelos
Dockstation portátil	Debe permitir la carga USB-C, para no limitar su uso a la duración de la batería

PERIFERICOS TECLADO/RATÓN CON CABLE	
Ratón	Con cable, 3 botones, óptico, ambidiestro
Teclado	Qwerty Completo español con cable.

Málaga, 10 de mayo de 2022