

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE
REGIR LA CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO DEL
EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO DE LOS CENTROS
EDUCATIVOS PÚBLICOS NO UNIVERSITARIOS DE
TITULARIDAD DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS.**

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato tiene como objeto el servicio de mantenimiento hardware, de atención in situ, de equipos informáticos inventariados o que se puedan llegar a inventariar por la DGTIC en centros educativos públicos no universitarios de titularidad del Principado de Asturias, que no se encuentren en periodo de garantía. En el caso de PC's y portátiles sólo forman parte de este contrato aquellos elementos inventariados con fecha de compra posterior a 1 de enero de 2010,

Se entiende por mantenimiento todas aquellas actuaciones sobre un activo que conduzcan a que quede operativo y en perfecto estado de funcionamiento.

Como medio de facilitar una mayor concurrencia y el acceso de las pequeñas y medianas empresas al contrato, el objeto de la contratación se divide en dos lotes:

Lote 1. Mantenimiento de equipamiento de los centros educativos públicos no universitarios de titularidad del Principado de Asturias referente a PC'S sobremesa y portátiles, servidores y clientes de aulas multipoint server y testeo y montaje de otros elementos de red y de comunicaciones

Lote 2. Mantenimiento de equipamiento de los centros educativos públicos no universitarios de titularidad del Principado de Asturias correspondientes a proyectores y pizarras digitales interactivas.

2.- ALCANCE Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Todo lo relativo a este apartado es aplicable para ambos lotes.

2.1 Alcance del servicio

El adjudicatario realizará servicios de soporte **in-situ** sobre el equipamiento incluido en este contrato, realizando las siguientes actividades:

- Reparación del equipamiento: Resolución del problema hardware detectado y, en caso necesario, sustitución del componente.
- Transporte e instalación: En caso de sustitución del componente, el adjudicatario será responsable del traslado del componente hasta el puesto cliente.

Se entregará al adjudicatario un listado de los centros destinatarios del servicio, dirección y datos de contacto.

2.2 Comunicación de avisos de averías

La comunicación de avisos de avería se canalizará a través del centro de atención a usuarios del CGSI. **La Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DGTIC) comunicará la incidencia al adjudicatario**, así como toda la información recabada respecto al equipo averiado, marca y modelo del equipo.

2.3 Resolución de la incidencia

La intervención de la incidencia se realizará mediante el mantenimiento correctivo, una vez comunicada la incidencia al adjudicatario de conformidad con el apartado anterior, con el fin de solucionar las averías físicas que se presenten en cualquiera de los equipos objeto de contrato, producidas durante el uso normal del equipo y que impidan su correcto funcionamiento. Este servicio de mantenimiento incluirá lo siguiente:

- **Desplazamiento de personal técnico a las dependencias del cliente para la atención de la misma.**
- **Materiales**

- **Mano de obra**
- **Componentes y piezas originales del fabricante**
- **Portes y embalajes necesarios**
- Con el objeto de minimizar el impacto de una avería en el funcionamiento del centro educativo, **las reparaciones se realizarán, siempre que sea posible, en el propio centro y en la primera visita de los técnicos.** Para ello **irán provistos de los componentes que puedan necesitar en la reparación del equipo** en función de la descripción de la avería y del equipo dada por la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y de la información recabada por el adjudicatario contactando previamente con el centro.

Los técnicos encargados de la reparación deberán acudir a los centros provistos de la correspondiente acreditación.

- La empresa adjudicataria propondrá, por escrito o correo electrónico, los componentes a utilizar, en su caso, para cada tipo y modelo de equipo, especificando el coste de los mismos. La Consejería de Educación y Cultura y la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones elegirán, en función del precio y las especificaciones técnicas, el componente a utilizar y autorizarán su uso, comunicándolo al adjudicatario por la misma vía que lo solicitó.

El adjudicatario garantizará la homogeneidad de los componentes de cada equipo en la medida en que esto sea posible. Igualmente, cuando se trate de sustituciones múltiples se buscará este mismo principio de homogeneidad. Las sustituciones de dispositivos por otros con características o especificaciones diferentes serán consensuadas con el contratante, siguiendo el procedimiento indicado en el párrafo anterior, y siempre justificadas por razones de disponibilidad, mercado y coste.

- Una vez al mes, el adjudicatario deberá enviar al Servicio de Orientación educativa y formación del profesorado de la Consejería de Educación y Cultura y a la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones un informe con el detalle de las intervenciones realizadas en ese período, indicando la descripción de la incidencia y solución, así como los importes de las mismas. Con esta información se documentará la incidencia por la DGTIC y se procederá a su cierre si está solucionada. Cada cierre de incidencia se comunica a los centros para confirmar que efectivamente el equipo reparado está operativo.
- La reparación de un equipo o cualquiera de sus componentes no comportará en ningún caso disminución de sus prestaciones ni de su fiabilidad.
- Cualquier componente que deba ser sustituido para el funcionamiento del activo será considerado repuesto, con exclusión de los elementos consumibles (cartuchos de tóner o tinta, lámparas de proyectores y baterías de portátiles), que correrán a cargo de los centros educativos.

El repuesto tendrá idénticas características que el elemento defectuoso y, siempre que sea posible, será original.

2.4 Plazo máximo para la resolución de las incidencias

- **Tiempo de respuesta:** se define a efectos del presente contrato como el tiempo transcurrido desde la notificación de la incidencia por parte de la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DGTIC) hasta el primer intento de toma de contacto con el centro.

El tiempo de respuesta máximo será de un día laborable.

- **Tiempo de resolución:** se define a efectos del presente contrato como el tiempo transcurrido desde que la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones notifica la incidencia hasta que la empresa restituye al centro el activo operativo y en perfecto grado de funcionamiento.

El tiempo de resolución máximo es el siguiente:

- **Servidores:** el tiempo máximo de resolución es **de tres días laborables.**
- **Otros equipos:** el tiempo máximo de resolución será de **cinco días laborables.**

2.5 Activos no reparables

Cuando se averíe un activo para el que, a juicio del adjudicatario, no existan repuestos en el mercado debido a su antigüedad, el adjudicatario lo comunicará al órgano contratante, que decidirá si es reparable o no. En caso de que no fuera reparable se facturará la intervención como "Revisión del equipo".

2.6 Cierre de las incidencias

Al finalizar su intervención, el /los técnicos del adjudicatario cubrirán el parte de actuaciones que tendrán a su disposición a tal efecto en el centro. El adjudicatario, una vez reparada la avería, devolverá a la DGTIC la información necesaria para poder cerrar la incidencia.

3.-PLAZO DE GARANTÍA

La garantía cubre cualquier defecto de reparación, garantizando que el equipamiento está en las condiciones operativas incluidas en el contrato.

Periodo de garantía: 3 meses a contar desde el día siguiente al día de cierre de la incidencia.

Oviedo a 8 de marzo de 2018

LA JEFA DE SERVICIO DE ORIENTACIÓN EDUCATIVA Y FORMACIÓN
DEL PROFESORADO.



María Vallina Paco