



Servicio de
Patrimonio, Compras
y Contratación
Universidad Zaragoza

CONTRATO DE SERVICIOS

CONTRATO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA: SI NO

TRAMITACIÓN EXPEDIENTE:

Ordinaria Urgente Emergencia Anticipada

TIPO PROCEDIMIENTO:

Abierto Abierto simplificado Abierto simplificado abreviado

RECURSO ESPECIAL: SI NO

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Expte. nº 00285-2024

ÍNDICE DEL CLAUSULADO

1. OBJETO
2. DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS A PRESTAR
3. SERVICIO DE ATENCIÓN DE USUARIOS
4. MANTENIMIENTO SOFTWARE DE LOS ORDENADORES PERSONALES
5. MANTENIMIENTO DE HARDWARE INFORMÁTICO DE LOS PUESTOS DE TRABAJO
6. MANTENIMIENTO DE LAS COMUNICACIONES DE LOS PUESTOS DE TRABAJO DE LA UNIVERSIDAD
7. RETIRADA, CUSTODIA Y DESTRUCCIÓN DE SOPORTES DE ALMACENAMIENTO
8. SISTEMA DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS (S.G.I.)
9. NIVEL DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS
10. CARACTERÍSTICAS DE LOS RECURSOS Y HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO
11. RELACIONES CON LA EMPRESA CONTRATADA

De conformidad con el artículo 126.5.b) de la LCSP, cada referencia realizada en este pliego a especificaciones técnicas contenidas en normas nacionales que incorporen normas europeas, a evaluaciones técnicas europeas, a especificaciones técnicas comunes, a normas internacionales, a sistemas de referencias técnicas elaborados por los organismos europeos de normalización o a normas nacionales, a documentos de idoneidad técnica nacionales o a especificaciones técnicas nacionales en materia de proyecto, cálculo y ejecución de obras y de uso de suministros, se ha de entender que lo son también a especificaciones técnicas equivalentes.

C/ Pedro Cerbuna, 12 – Ciudad Universitaria – 50009 Zaragoza 1
Tel. 976 76 10 00 / Fax 976 76 10 31

Documento firmado electrónicamente conforme a la Ley 39/2015 por

Aprobado por El Órgano de Contratación de la Universidad de Zaragoza

unizar.es



Código de verificación : 752511f4a0ad025e

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección:
<https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=752511f4a0ad025e>

Firmado por: ALBERTO GIL COSTA

Cargo: Gerente

Fecha: 18-12-2024 11:38:03

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección <https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do>



Servicio de
Patrimonio, Compras
y Contratación
Universidad Zaragoza

CONTRATO DE SERVICIOS
PROCEDIMIENTOS:
ABIERTO/ABIERTO SIMPLIFICADO/ABIERTO SIMPLIFICADO ABREVIADO
PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Nº Expediente: 00285-2024

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es la atención informática al puesto de trabajo y el mantenimiento de los ordenadores personales y sus elementos periféricos.

2. DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

Para cumplir el objeto propuesto en este procedimiento se demandan los siguientes 5 servicios:

ATENCIÓN A USUARIOS

- Servicio de Atención a Usuarios:** a modo de HelpDesk este servicio debe ser el **primer nivel** de resolución de los problemas planteados bien sea accediendo remotamente al equipo del usuario, por vía telefónica o por cualquier otro medio que la universidad pueda implantar. Además, deberá cubrir las fases de recepción, registro y clasificación de las incidencias reportadas.

Este servicio debe configurarse como la vía prioritaria de resolución de problemas informáticos en los puestos de trabajo. Deberán atenderse las incidencias de todos los universitarios.

SOPORTE PRESENCIAL

- Mantenimiento software:** este servicio de **segundo nivel** será presencial en el puesto de trabajo y consistirá en la resolución de las incidencias de software que no hayan podido resolverse en el primer nivel.

Su alcance se restringe a los ordenadores personales de la Universidad de Zaragoza (propiedad o cedidos a la misma) instalados en los campus de la ciudad de Zaragoza con excepción de los equipos instalados en: decanatos o direcciones de centro, secretarías de centro, bibliotecas, reprografías y conserjerías de centro, así como en las salas docentes y salas de usuarios.

- Mantenimiento del hardware informático de todos los puestos de trabajo de la Universidad.** Lo cual incluye: el mantenimiento del hardware de los ordenadores personales y sus periféricos o la gestión de su garantía para aquellos elementos que estén en ese periodo y la gestión de las nuevas instalaciones, ampliaciones o cambios de ubicación de los ordenadores personales de la Universidad.

Este servicio de mantenimiento de hardware alcanzará a todos los ordenadores personales propiedad o en cesión de uso de la Universidad con 2 restricciones:

- Restricción temporal:** sólo se atenderán los equipos cuya antigüedad sea menor a la indicada en la siguiente tabla:

TIPO DE EQUIPO	ANTIGÜEDAD MÁXIMA
PC-compatibles de sobremesa y elementos asociados (monitor, teclado, ratón, etc.)	7 años
Macintosh de sobremesa y elementos asociados (monitor, teclado, ratón, etc.)	7 años
Portátiles PC-compatibles	5 años
Portátiles Macintosh compatibles	5 años

La antigüedad se contabilizará anualmente. Así, por ejemplo, durante el año 2027 deberán mantenerse todos los PC-compatibles de sobremesa adquiridos con posterioridad al 1 enero de 2020 y durante el año 2025 todos los adquiridos con posterioridad al 1 de enero de 2018.

- Restricción por proveedores:** Se incluyen en el mantenimiento hardware de los equipos adquiridos a un conjunto limitado de proveedores cada año, a partir del 1 de enero de 2018. La Universidad informará al contratista al comienzo de cada año de los modelos de equipos que deben mantenerse o gestionar su garantía y su proveedor.

C/ Pedro Cerbuna, 12 – Ciudad Universitaria – 50009 Zaragoza 2
Tel. 976 76 10 00 / Fax 976 76 10 31

Documento firmado electrónicamente conforme a la Ley 39/2015 por

Aprobado por El Órgano de Contratación de la Universidad de Zaragoza

unizar.es



Código de verificación : 7525114a0ad025e

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección:
<https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=7525114a0ad025e>

Firmado por: ALBERTO GIL COSTA

Cargo: Gerente

Fecha: 18-12-2024 11:38:03

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección <https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do>



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

- 4. Mantenimiento de las comunicaciones de los puestos de trabajo de la Universidad.** Lo cual incluye: el mantenimiento de las conexiones físicas de estos equipos a la red informática desde el rack de planta correspondiente y la gestión de las nuevas instalaciones, ampliaciones o cambios de ubicación de los ordenadores personales de la Universidad.

Su alcance se restringe a los ordenadores personales y dispositivos de telefonía fija de la Universidad de Zaragoza (propiedad o cedidos a la misma) instalados en los campus de la ciudad de Zaragoza con excepción de los equipos instalados en: decanatos o direcciones de centro, secretarías de centro, bibliotecas, reprografías y conserjerías de centro, así como en las salas docentes y salas de usuarios.

- 5. Retirada, custodia y destrucción de soportes de almacenamiento digital.** Se incluye la extracción, custodia y destrucción de soportes informáticos (discos duros, discos extraíbles, CDs, DVDs y cualquier otro dispositivo TIC que almacene información en formato digital). Dicho proceso deberá cumplir la normativa impuesta por el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) vigente en cada momento.

A continuación, se describen detalladamente cada uno de los servicios demandados concretándose el alcance y modo de proceder para cada uno de ellos.

3. SERVICIO DE ATENCIÓN A USUARIOS

Se prestará por personal de la empresa contratista situado en dependencias de ésta y en número y cualificación suficientes para cubrir los requisitos y calidades expuestas en el apartado 9 de este pliego.

A modo de "HelpDesk" este servicio ofrecerá, al menos, las siguientes funcionalidades:

- Recepción y registro de todas las incidencias reportadas por todos los usuarios.
- Clasificación de las incidencias de acuerdo con las reglas establecidas por el Servicio de Informática y Comunicaciones de la Universidad de Zaragoza (SICUZ).
- Soporte de primer nivel en donde se informará al usuario sobre las cuestiones técnicas planteadas y se intentará resolver el problema planteado accediendo remotamente al equipo del usuario, telefónicamente o con cualquier otro mecanismo que pueda implantarse. Con objeto de resolver el mayor número de incidencias en este nivel el SICUZ preparará elementos de información y herramientas de acceso remoto a los equipos de los usuarios que el contratista estará obligado a utilizar.
- El soporte técnico de primer nivel cubrirá los problemas del sistema operativo y de las aplicaciones de uso estándar en la universidad. El SICUZ facilitará al contratista un listado completo de todas estas aplicaciones.

A título indicativo (no exhaustivo) deberán abarcarse, al menos, los siguientes aspectos:

- Instalación y configuración de las aplicaciones normalizadas en la Universidad de Zaragoza en las máquinas con los sistemas operativos soportados (Windows, Mac OS y Linux). En especial:
 - Ofimáticas: LibreOffice, MS Office, FileMaker Pro, etc.
 - Comunicaciones: emulador de terminales, correo electrónico (Thunderbird con extensiones flash, diccionarios...), navegador (Firefox, Chrome, IE...), configuración y uso de la Wifi, etc.
 - Antivirus: Actualmente ESET Endpoint o el antivirus corporativo contratado.
 - Lectores de PDF: Adobe Reader
 - Creador de PDF: PDFCreator y Adobe Acrobat
 - Compresores y descompresor (7zip...)
 - Reproductor de vídeo: VLC

C/ Pedro Cerbuna, 12 – Ciudad Universitaria – 50009 Zaragoza 3
Tel. 976 76 10 00 / Fax 976 76 10 31

Documento firmado electrónicamente conforme a la Ley 39/2015 por

Aprobado por El Órgano de Contratación de la Universidad de Zaragoza

unizar.es



Código de verificación : 7525114a0ad025e



Servicio de
Patrimonio, Compras
y Contratación
Universidad Zaragoza

CONTRATO DE SERVICIOS
PROCEDIMIENTOS:
ABIERTO/ABIERTO SIMPLIFICADO/ABIERTO SIMPLIFICADO ABREVIADO
PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Nº Expediente: 00285-2024

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

- Apoyo en la utilización del sistema operativo y utilidades de red en entornos Windows, Mac OS y Unix/Linux.
- Apoyo en la utilización de las aplicaciones normalizadas en la Universidad de Zaragoza. En especial:
 - Ofimáticas: LibreOffice, MS Office, FileMaker Pro, etc.
 - Comunicaciones: emulador de terminales, correo electrónico (Thunderbird con extensiones flash, diccionarios...), navegador (Firefox...), Wifi, etc.
 - Antivirus
 - Lectores de PDF: Adobe Reader
 - Creador de PDF: PDFCreator y Adobe Acrobat
 - Compresores y descompresor (7zip...)
 - Reproductor de vídeo: VLC

Periódicamente se actualizará el listado de aplicaciones normalizadas de lo que se informará al contratista con, al menos, 15 días de antelación.

- Además de las aplicaciones de entorno ofimático general enumeradas en el punto anterior deberá prestarse apoyo también a las aplicaciones específicas que la Universidad defina como de uso corporativo (por ejemplo, Moodle como plataforma de campus virtual). Dicho apoyo deberá realizarse conforme a los procedimientos que el SICUZ establezca y comunique oportunamente al contratista.
- Distribución de incidencias a los técnicos de soporte presencial bien sean de la empresa adjudicataria o de la Universidad de Zaragoza.
- Información al usuario sobre el estado y circunstancias de sus solicitudes de servicio pendientes de cumplimentar.

El horario de servicio de la línea HelpDesk será, sin interrupciones, de 8 a 20 horas de lunes a viernes los días laborables.

4. MANTENIMIENTO SOFTWARE DE LOS ORDENADORES PERSONALES

Este servicio consistirá en la instalación, mantenimiento y soporte de software en los equipos de uso personal incluidos en este servicio (véase apartado 2 punto 2).

Será ejecutado por técnicos de la empresa contratada sobre incidencias relacionadas con todas las tareas incluidas en este pliego y que no hayan podido ser resueltas por el servicio de atención a usuarios (primer nivel de atención).

Se incluirán, al menos, los siguientes servicios:

- Instalación y configuración de equipos, traslado de equipos existentes, traspaso de información entre ellos y conexión a la red.
- Instalaciones, reinstalaciones, configuraciones, dudas y problemas relacionados con sistemas operativos soportados (Windows, Mac OS y Unix/Linux), drivers, periféricos, acceso a red, transferencias de datos, etc.
- Instalaciones, configuraciones e incidencias relacionadas con virus y antivirus.
- Instalación, configuración y apoyo en la utilización de las aplicaciones normalizadas en la Universidad de Zaragoza cuyo listado inicial se enumera en el apartado anterior.
- Apoyo a otro software corporativo siguiendo los procedimientos que establezca la Universidad.

C/ Pedro Cerbuna, 12 – Ciudad Universitaria – 50009 Zaragoza 4
Tel. 976 76 10 00 / Fax 976 76 10 31

Documento firmado electrónicamente conforme a la Ley 39/2015 por

Aprobado por El Órgano de Contratación de la Universidad de Zaragoza

unizar.es



Código de verificación : 7525114a0ad025e



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Las instalaciones y soporte de software deberán realizarse siguiendo las directrices, instrucciones y recomendaciones técnicas especificadas por el Servicio de Informática y Comunicaciones de la Universidad de Zaragoza.

La empresa contratista deberá disponer en todo momento del personal necesario en número y condiciones para realizar los trabajos en tiempo y calidad, así como el equipamiento y útiles precisos para su correcta ejecución.

Si los trabajos a realizar a lo largo de la ejecución exigiesen para su realización o control (por cambios en la normativa o legislación vigente), personal certificado o con una graduación profesional específica la Universidad de Zaragoza podrá, en todo momento, solicitar a la empresa contratista la presentación de los documentos necesarios que acrediten la adecuada titulación de dicho personal.

5. MANTENIMIENTO DEL HARDWARE INFORMÁTICO DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

La prestación de este servicio conlleva la realización de las 4 actividades que a continuación se detallan.

5.1 Mantenimiento del hardware de los ordenadores personales, periféricos y elementos auxiliares

Las condiciones de este mantenimiento serán:

- Se considerarán equipos a mantener todos los equipos que institucionalmente utiliza la Universidad de Zaragoza (tanto si son propiedad de la Universidad de Zaragoza como cedidos por otras instituciones para su uso por la Universidad o en régimen de alquiler) que tengan una antigüedad menor a la indicada en la tabla del apartado 2 punto 3 Descripción y alcance de los servicios a prestar.
- Deberán mantenerse tanto los equipos en posesión de la Universidad al comienzo del contrato (que más adelante se cuantifican) como los que la Universidad vaya adquiriendo a lo largo de la duración del mismo. Al respecto hay que indicar que los equipos que se van incorporando al mantenimiento de hardware son muy homogéneos con un número muy limitado de modelos de equipos.
- Para los equipos en periodo de garantía o en régimen de alquiler la empresa contratista se hará cargo de la gestión de su reparación; gestionando dicha garantía o mantenimiento de los alquilados directamente con la empresa correspondiente. Por lo demás deberán ser atendidos en las mismas condiciones que el resto de las máquinas incluyendo su sustitución temporal si la gestión de su reparación se demora más de lo establecido con carácter general en el apartado 9 Nivel de Calidad en la prestación de los servicios.
- El número inicial de equipos a mantener es el indicado en la siguiente tabla, donde se relacionan los equipos adquiridos por la Universidad desde 2018 hasta 2023, más los adquiridos en 2024 cuya relación se facilitará al contratista al comienzo del contrato.

AÑO	Ordenadores sobremesa	Portátiles PC	Monitores PC	Sobremesa Apple	Portátiles Apple	Monitores Apple
2018	462	126	450	34	64	-
2019	201	70	149	71	89	-
2020	878	428	637	20	33	-
2021	661	254	501	51	74	-
2022	564	233	615	11	17	-
2023	765	225	790	40	71	3
TOTAL	3.531	1.336	3.142	227	348	3

C/ Pedro Cerbuna, 12 – Ciudad Universitaria – 50009 Zaragoza 5
Tel. 976 76 10 00 / Fax 976 76 10 31

Documento firmado electrónicamente conforme a la Ley 39/2015 por

Aprobado por El Órgano de Contratación de la Universidad de Zaragoza

unizar.es



Código de verificación : 7525114a0ad025e



Nº Expediente: 00285-2024

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

El servicio de mantenimiento que se solicita deberá incluir todos los conceptos derivados de el mismo: desplazamientos, dietas, transporte de equipos, mano de obra, recambio de piezas, medios auxiliares, etc. y todo tipo de costes indirectos incluidos los administrativos de supervisión o control de calidad. Todo ello para todos los equipos en cualquiera de las ubicaciones de la Universidad (Huesca, Teruel o Zaragoza).

El servicio de mantenimiento cubrirá todos los elementos constitutivos de los equipos en mantenimiento. El servicio de mantenimiento también incluirá los cargadores de alimentación externa de cualquier equipo incluido en el contrato (por ejemplo, monitores u ordenadores personales).

Para aquellas máquinas incluidas en este mantenimiento cuyos fabricantes hayan previsto requisitos o recomendaciones para su correcta conservación y mantenimiento, el servicio requerido del contratista deberá ser conforme y realizarse de acuerdo con dichos requisitos y recomendaciones.

De manera habitual se procederá a la reparación inmediata del equipo averiado. Si dicha reparación debe demorarse por cualquier motivo se procederá a la sustitución del dispositivo averiado para proceder a su reparación en laboratorio o almacén y posterior reposición. En el caso de necesidad de formatear o sustituir un disco duro, se realizará la restauración del software y, siempre que sea posible se procederá a la recuperación de la información.

Para poder realizar la sustitución de los dispositivos averiados, el contratista deberá disponer, como mínimo, del siguiente material:

Descripción	Unidades
PC Sobremesa	20
Apple Sobremesa	3
Monitor TFT	20
Portátil PC	10
Portátil Apple	3
Teclados	20
Ratones	20

Se valorará, de la forma establecida en los criterios de adjudicación indicados en el apartado J. Criterios de Adjudicación del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, el incremento de unidades de estos dispositivos.

Las piezas de repuesto serán nuevas y de calidad suficientemente contrastada de modo que los equipos mantenidos y reparados sean funcionalmente equivalentes a los atendidos por el servicio técnico del fabricante. En caso de duda sobre la calidad del producto, podrá exigirse que el repuesto sea del mismo fabricante que el original.

C/ Pedro Cerbuna, 12 – Ciudad Universitaria – 50009 Zaragoza 6
Tel. 976 76 10 00 / Fax 976 76 10 31

Documento firmado electrónicamente conforme a la Ley 39/2015 por

Aprobado por El Órgano de Contratación de la Universidad de Zaragoza

unizar.es



Código de verificación : 7525114a0ad025e



Servicio de
Patrimonio, Compras
y Contratación
Universidad Zaragoza

CONTRATO DE SERVICIOS
PROCEDIMIENTOS:
ABIERTO/ABIERTO SIMPLIFICADO/ABIERTO SIMPLIFICADO ABREVIADO
PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Nº Expediente: 00285-2024

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

5.2 Gestión de instalaciones, ampliaciones y cambios de ubicación

La empresa contratista se hará cargo de organizar y ejecutar los cambios de ubicación de equipos y periféricos, así como las ampliaciones de equipos bajo las directivas de la Universidad de Zaragoza sobre la base del siguiente protocolo básico:

- Cualquier cambio de equipo o ampliación será comunicado por los técnicos de la Universidad de Zaragoza para que la empresa adjudicataria se haga cargo de ella y realice el trabajo según la planificación indicada por la Universidad de Zaragoza.
- En su caso, el material será recepcionado por el Servicio de Informática y Comunicaciones y puesto a disposición de los técnicos del área de asistencia presencial para su traslado, instalación y configuración.
- Para sustituciones de equipos el servicio incluirá el traspaso de información del usuario del equipo viejo al nuevo.

5.3 Mantenimiento preventivo

En las incidencias de ordenadores personales que requieran asistencia presencial de un técnico se realizará un chequeo preventivo de los mismos que englobe al menos:

- Diagnóstico y chequeo general de hardware: memoria, tarjeta gráfica, tarjeta de sonido, microprocesador, disco duro.
- Actualización del sistema operativo y revisión de la configuración de seguridad, en especial del antivirus.

5.4 Gestión de garantías y mantenimientos

Respecto a los equipos informáticos incluidos en este contrato y para los que la Universidad disponga de algún tipo de mantenimiento (equipos en periodo de garantía o equipos en alquiler) la empresa contratista se hará cargo de la gestión de dichas garantías o mantenimientos con las empresas correspondientes. En el caso de que la garantía no cubra la mano de obra el coste lo asumirá la empresa contratista.

En cualquier caso, deberán cumplirse los plazos establecidos en este Pliego, en el apartado 9, relativo a niveles de calidad exigidos.

6. MANTENIMIENTO DE LAS COMUNICACIONES DE LOS PUESTOS DE TRABAJO DE LA UNIVERSIDAD

Este servicio consistirá en la conexión física de los equipos a la red de comunicaciones y mantenimiento de la infraestructura de comunicaciones incluidos en este contrato (véase el punto 4 del apartado 2 Descripción y alcance de los servicios a prestar).

Cuando se instalan nuevos equipos o se trasladan de lugar equipos existentes además de las operaciones enunciadas anteriormente (instalación de software, configuración de aplicaciones, etc.) normalmente es necesario actuar sobre la infraestructura de comunicaciones (cableado y racks) para poner dichos equipos en completo funcionamiento.

En este contexto y para situaciones afines se solicitan las tareas que a continuación se enumeran:

- Conexión de un ordenador o cualquier dispositivo a la red informática, o modificación de una conexión existente. Esta tarea incluye la conexión del equipo a la red en el despacho del interesado, la conexión de esta al puerto de comunicaciones correspondiente en el rack y la verificación del correcto funcionamiento del ordenador en la red. La conexión a la red será la que la Universidad indique, pudiendo ser directamente a las rosetas de red y/u otros equipos, como pueden ser pequeños switches y teléfonos IP. La comprobación en este caso será de todo el conjunto de equipos implicados.

C/ Pedro Cerbuna, 12 – Ciudad Universitaria – 50009 Zaragoza 7
Tel. 976 76 10 00 / Fax 976 76 10 31

Documento firmado electrónicamente conforme a la Ley 39/2015 por

Aprobado por El Órgano de Contratación de la Universidad de Zaragoza

unizar.es



Código de verificación : 7525114a0ad025e

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección:
<https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=7525114a0ad025e>

Firmado por: ALBERTO GIL COSTA

Cargo: Gerente

Fecha: 18-12-2024 11:38:03

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección <https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do>



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

- Baja de un ordenador o periférico de la red. Tarea que incluye la desconexión del equipo de la red en el despacho del interesado, la desconexión del equipo de comunicaciones en el rack y la retirada del material que proceda.
- El parchado en los racks de planta de los dispositivos conectados a los equipos de comunicaciones, incluidos los teléfonos IP (véase el punto 4 del apartado 2 Descripción y alcance de los servicios a prestar).
- Revisión, actualización y mejora de las conexiones instaladas. Esta tarea consistirá en revisar, documentar y/u optimizar las conexiones establecidas en los diferentes racks de la Universidad.
- Una limpieza de racks anual.

La Universidad de Zaragoza proporcionará a la empresa contratista todo el material necesario para realizar estas tareas.

Todas estas tareas deberán realizarse siguiendo las directrices, instrucciones y recomendaciones técnicas emanadas por el Servicio de Informática y Comunicaciones de la Universidad de Zaragoza.

7. RETIRADA, CUSTODIA Y DESTRUCCIÓN DE SOPORTES DE ALMACENAMIENTO.

Este servicio consistirá en personarse en las instalaciones de la Universidad de Zaragoza donde se encuentre el equipamiento informático que debe destruirse, extraerlo, custodiarlo y destruirlo. Del mismo modo se incluirá el transporte del equipamiento informático al punto limpio que la Universidad de Zaragoza tenga disponible dentro de sus instalaciones, en caso de que sea necesario. Se deberán cumplir las siguientes restricciones:

- Cumplir las restricciones impuestas por el Esquema Nacional de Seguridad (ENS).
- Disponer de una trazabilidad de la cadena de custodia.
- Entrega de un Certificado de Destrucción, conforme a la normativa vigente.

El servicio deberá incluir todos los conceptos derivados: desplazamientos, dietas, transporte de equipos, mano de obra, medios auxiliares, etc. y todo tipo de costes indirectos incluidos los administrativos de supervisión o control de calidad. Todo ello para todos los dispositivos TIC en cualquiera de las ubicaciones de la Universidad (Huesca, Teruel o Zaragoza).

8. SISTEMA DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS (S.G.I)

La Universidad de Zaragoza pondrá a disposición de la empresa contratista un Sistema de Gestión de Incidencias (SGI) que permitirá gestionar todos los servicios solicitados en este pliego.

La empresa contratista deberá utilizar este sistema de gestión y se compromete a mantener permanentemente actualizada la información que en él se recoja.

El SGI permitirá:

- A los usuarios finales, introducir consultas u órdenes de trabajo y revisar en cualquier momento el estado de sus peticiones.
- Al equipo que atienda el servicio Help Desk, registrar todas las consultas recibidas telefónicamente o por correo electrónico y cerrarlas o trasladarlas a los técnicos de soporte presencial cuando ello sea necesario. Del mismo modo facilitará el traslado de incidencias a los distintos niveles de atención al usuario gestionados por personal de la Universidad de Zaragoza.

C/ Pedro Cerbuna, 12 – Ciudad Universitaria – 50009 Zaragoza 8
Tel. 976 76 10 00 / Fax 976 76 10 31

Documento firmado electrónicamente conforme a la Ley 39/2015 por

Aprobado por El Órgano de Contratación de la Universidad de Zaragoza

unizar.es



Código de verificación : 7525114a0ad025e



Servicio de
Patrimonio, Compras
y Contratación
Universidad Zaragoza

CONTRATO DE SERVICIOS
PROCEDIMIENTOS:
ABIERTO/ABIERTO SIMPLIFICADO/ABIERTO SIMPLIFICADO ABREVIADO
PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Nº Expediente: 00285-2024

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

- Al equipo de soporte presencial, recibir los partes de trabajo (priorizados) y anotar los trabajos desarrollados, así como actualizar la situación de cada parte.
- A los gestores del sistema, ordenar, clasificar y asignar los diferentes partes de trabajo de forma manual o atendiendo a diferentes criterios preestablecidos.
- Al personal técnico de la Universidad de Zaragoza, seguir el desarrollo de los diferentes trabajos y acceder a las estadísticas que se establezcan.

La empresa contratista deberá poner los medios técnicos que considere necesarios para conectarse desde sus propias oficinas al SGI que residirá en servidores de la Universidad de Zaragoza.

La siguiente tabla muestra el número de incidencias recibidas en años anteriores.

AÑO	Nº incidencias
2020	21.430
2021	18.713
2022	17.865
2023	18.523

9. NIVEL DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

A efectos de este pliego se define como puesto en estado operativo a los puestos de trabajo informáticos con capacidad para arrancar, funcionando el sistema operativo, operar sus aplicaciones básicas y disponer de conexión a red.

- A efectos del cálculo de tiempos de respuesta y resolución se tomará como referencia una jornada laboral de 8 a 20 horas.
- Los partes de avería se clasificarán como: normales o urgentes. El porcentaje de partes urgentes no podrá ser superior al 2% del número total de partes.

Para asegurar los niveles de calidad del contrato la empresa adjudicataria deberá cumplir las condiciones relacionadas a continuación.

9.1 Niveles de calidad del servicio de atención a usuarios (Help Desk)

Para la atención telefónica se requieren los siguientes parámetros de calidad:

- Índice de llamadas atendidas > 92 %.
- Índice de llamadas en espera < 20%.
- Tiempo medio de espera < 40 segundos.
- Nivel de servicio: atención del 80% las llamadas antes de 20 segundos.

Mensualmente el contratista deberá remitir un informe con las estadísticas de uso de este servicio que incluirá los datos básicos de las llamadas registradas (Nº Tfno, fecha inicio, duración...) y una estadística de uso con los indicadores enumerados en este apartado (en el formato indicado por el Servicio de Informática y Comunicaciones).

C/ Pedro Cerbuna, 12 – Ciudad Universitaria – 50009 Zaragoza 9
Tel. 976 76 10 00 / Fax 976 76 10 31

Documento firmado electrónicamente conforme a la Ley 39/2015 por

Aprobado por El Órgano de Contratación de la Universidad de Zaragoza

unizar.es



Código de verificación : 7525114a0ad025e



Servicio de
Patrimonio, Compras
y Contratación
Universidad Zaragoza

CONTRATO DE SERVICIOS
PROCEDIMIENTOS:
ABIERTO/ABIERTO SIMPLIFICADO/ABIERTO SIMPLIFICADO ABREVIADO
PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Nº Expediente: 00285-2024

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Para la resolución de las incidencias que se reporten se requiere el siguiente nivel de calidad:

Partes normales

- El tiempo máximo transcurrido entre la notificación de cualquier incidencia al SGI y la puesta en contacto con el usuario será siempre menor de 4 horas laborables. Caso de que el usuario no esté localizable la empresa contratista siempre debe dejar constancia del intento de dicho contacto a través de SGI.
- El tiempo máximo de resolución de las incidencias para los partes normales será de 2 días laborables contados a partir de que se establece contacto con el usuario.

Partes urgentes

- Para los partes urgentes el tiempo máximo entre el aviso de la incidencia y la puesta en contacto con el usuario será siempre menor de 2 horas.
- El tiempo máximo de resolución será de 1 día natural.

9.2 Nivel de calidad del soporte presencial: Mantenimiento hardware y software

Partes normales

- El tiempo máximo transcurrido entre la notificación de cualquier incidencia al SGI y la puesta en contacto del técnico con el usuario será siempre menor de 6 horas laborables. Caso de que el usuario no esté localizable la empresa contratada siempre debe dejar constancia del intento de dicho contacto a través de auxiliares de departamento o del servicio correspondiente, conserjerías o cualquier otro medio indicado por la Universidad de Zaragoza. Además, se deberá dejar constancia en el SGI.
- El tiempo máximo de puesta en estado operativo para los partes normales será de 3 días laborables contados a partir de que se establece contacto con el usuario.
- Si la empresa contratista no pudiese lograr la reparación en dicho plazo sustituirá, hasta la resolución completa del problema, el equipo averiado por otro de igual o superiores características que ofrezca al usuario la misma funcionalidad que el estropeado. En este supuesto el tiempo máximo de reposición del equipo original será de 5 días laborables contados a partir de que se establece contacto con el usuario.

Partes urgentes

- Para los partes urgentes el tiempo máximo entre el aviso de la incidencia y la puesta en contacto del técnico con el usuario será siempre menor de 2 horas.
- El tiempo máximo de puesta en estado operativo será de 1 día natural. En el caso de que la resolución exija la actuación en sábado o festivo la Universidad de Zaragoza proveerá las acciones necesarias para facilitar el acceso de la empresa adjudicataria a sus dependencias.

Si pasadas dos semanas naturales desde la recepción de un aviso de avería, ésta no estuviese resuelta y su incidencia causará un importante impacto en el servicio ofrecido, la Universidad de Zaragoza tendrá derecho a solicitar ayuda a otra compañía o a adquirir un nuevo equipo de características y funcionalidad semejantes al averiado. Todos los gastos derivados de esta solicitud o adquisición correrán a cargo de la empresa adjudicataria del mantenimiento.

Para las incidencias relacionadas con instalaciones, cambio de equipos, ampliaciones, etc. se realizará una planificación del trabajo a ejecutar bajo las directrices especificadas por la Universidad de Zaragoza, con los niveles de calidad que se especifica en los apartados anteriores.

Por otro lado, el contratista deberá utilizar una metodología de trabajo que asegure que, al menos, el 98% de las incidencias se resuelven correctamente.

Todas estas condiciones se requieren para todos los equipos implicados en este contrato y relacionados anteriormente.

C/ Pedro Cerbuna, 12 – Ciudad Universitaria – 50009 Zaragoza 10
Tel. 976 76 10 00 / Fax 976 76 10 31

Documento firmado electrónicamente conforme a la Ley 39/2015 por

Aprobado por El Órgano de Contratación de la Universidad de Zaragoza

unizar.es



Código de verificación : 7525114a0ad025e

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=7525114a0ad025e>

Firmado por: ALBERTO GIL COSTA

Cargo: Gerente

Fecha: 18-12-2024 11:38:03

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección <https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do>



Servicio de
Patrimonio, Compras
y Contratación
Universidad Zaragoza

CONTRATO DE SERVICIOS
PROCEDIMIENTOS:
ABIERTO/ABIERTO SIMPLIFICADO/ABIERTO SIMPLIFICADO ABREVIADO
PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Nº Expediente: 00285-2024

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

10. CARACTERÍSTICAS DE LOS RECURSOS Y HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Para asegurar los niveles de calidad del contrato el contratista deberá poner a disposición del mismo al menos los siguientes recursos y herramientas:

10.1 Recursos

Destino	Número mínimo exigido
ATENCION A USUARIOS	
Responsable/coordinador del servicio de atención a usuarios (Help Desk)	
Técnicos para recepción de llamadas y soporte remoto al usuario	4
Técnicos para situaciones imprevistas con personal de la empresa que requieran ampliación efectivos	0,5
Técnicos para la creación de nuevos procedimientos que sean resolubles mediante control remoto	0,1
SOPORTE PRESENCIAL	
Responsable/coordinador del soporte presencial	
Técnicos en la localidad de Zaragoza de 8:00 a 20:00 para atender el mantenimiento de software y hardware	3
Técnicos en la localidad de Huesca de 8:00 a 20:00 para atender el mantenimiento de software y hardware	0,45
Técnicos en la localidad de Teruel de 8:00 a 20:00 para atender el mantenimiento de software y hardware	0,45
Técnicos para situaciones imprevistas con personal de la empresa que requieran ampliación efectivos	0,5

Se entenderá como situaciones imprevistas todas aquellas que estén incluidas en las tareas descritas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas y que por su criticidad no puedan demorarse en el tiempo, generando un incremento de la carga de trabajo asociada a la ejecución del expediente de contratación durante un espacio de tiempo reducido.

Se realizarán controles mensuales en el sistema de gestión de incidencias (ver apartado 8) para validar el número de trabajadores asociados a la ejecución del expediente de contratación facilitando al responsable del contrato asegurar la calidad de los servicios prestados por la empresa contratista, ejercer el control necesario e imponer las posibles penalidades asociadas a los incumplimientos relativos a la adscripción de medios personales. En caso de no verificar los requisitos de adscripción de medios personales solicitado en los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP) se entregará una amonestación al contratista. Dependiendo del número y frecuencia de dichas amonestaciones se aplicarán las penalidades o la resolución del contrato conforme a lo especificado en el PCAP.

- 3 o más amonestaciones en un periodo de 6 meses darán lugar a la imposición de penalidades.
- 3 penalidades implicarán la resolución del contrato

C/ Pedro Cerbuna, 12 – Ciudad Universitaria – 50009 Zaragoza 11
Tel. 976 76 10 00 / Fax 976 76 10 31

Documento firmado electrónicamente conforme a la Ley 39/2015 por

Aprobado por El Órgano de Contratación de la Universidad de Zaragoza

unizar.es



Código de verificación : 7525114a0ad025e



Servicio de
Patrimonio, Compras
y Contratación
Universidad Zaragoza

CONTRATO DE SERVICIOS
PROCEDIMIENTOS:
ABIERTO/ABIERTO SIMPLIFICADO/ABIERTO SIMPLIFICADO ABREVIADO
PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Nº Expediente: 00285-2024

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

10.2 Herramientas

Con carácter general el contratista deberá disponer de los siguientes medios materiales adscritos para la ejecución de este contrato:

Para la atención a usuarios:

- Infraestructura de Call Center propia.
- Centralita en la infraestructura de Call Center.
- Sistema de generación de informes en el formato especificado por la universidad para el control de calidad.
- El servicio de mantenimiento deberá realizarse conforme al calendario laboral y académico de la Universidad de Zaragoza.

Para el soporte presencial

- Disponer de almacén y talleres a una distancia euclidiana no superior a 200 km de todas y cada una de las instalaciones a mantener con capacidad suficiente para almacenamiento de piezas y componentes, así como para la realización de las reparaciones que no puedan realizarse en las dependencias del usuario.
- El servicio de mantenimiento deberá realizarse conforme al calendario laboral y académico de la Universidad de Zaragoza.

11. RELACIONES CON LA EMPRESA CONTRATADA

La Universidad de Zaragoza designará un interlocutor único con la empresa contratada para el seguimiento y control de los servicios contratados. Igualmente, la empresa contratada designará un responsable que la representará para las notificaciones, requerimientos, etc. que sea preciso realizar.



Código de verificación : 7525114a0ad025e

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=7525114a0ad025e>

Firmado por: ALBERTO GIL COSTA

Cargo: Gerente

Fecha: 18-12-2024 11:38:03

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección <https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do>