



# Pliego de Prescripciones Técnicas

Procedimiento: Abierto

## Servicio de instalación de los sistemas operativos Windows 8.1 en los ordenadores personales administrativos de la CARM

Referencia: SR-plie-Instalacion de Windows 8.1 (0.2)  
Creación: Enero 2015  
Consejería: Hacienda y Administración Pública  
CRI: Centro Regional de Informática  
Servicio: Redes





## ÍNDICE

<b>1. Objeto y precio estimado .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Descripción técnica del servicio .....</b>	<b>3</b>
<b>2.1. Condiciones generales .....</b>	<b>3</b>
<b>2.2. Descripción de los servicios a prestar .....</b>	<b>3</b>
<b>2.3. Entorno tecnológico .....</b>	<b>5</b>
<b>2.4. Notificación, registro y resolución de órdenes de trabajo .....</b>	<b>5</b>
<b>2.5. Horario de prestación de servicio .....</b>	<b>5</b>
<b>2.6. Equipo de trabajo .....</b>	<b>5</b>
<b>2.7. Lugar de realización de los trabajos .....</b>	<b>6</b>
<b>2.8. Recursos materiales para la prestación del servicio .....</b>	<b>6</b>
<b>2.9. SLA y penalizaciones .....</b>	<b>6</b>
<b>Anexo I. Descripción de categorías profesionales .....</b>	<b>8</b>
<b>Anexo II. Cuestionario de personal .....</b>	<b>9</b>



## 1. Objeto y precio estimado

El objeto de este documento es describir las condiciones y criterios técnicos que han de servir de base para la contratación de un servicio especializado de instalación de los sistemas operativos Windows 8.1 en los ordenadores personales administrativos de la CARM.

El presupuesto máximo para la presente contratación asciende a la cantidad de 66.115,70 € sin IVA, el IVA es 13.884,30 €, el presupuesto máximo con IVA incluido asciende **80.000 €**.

## 2. Descripción técnica del servicio

### 2.1. Condiciones generales

De forma general, el adjudicatario deberá tener en consideración los siguientes aspectos:

- El adjudicatario deberá organizar y dirigir al equipo de trabajo que designe para la realización de las tareas objeto de este contrato, no dependiendo este equipo, en ningún caso, de ninguna unidad administrativa de la Administración Regional.
- Al equipo de trabajo de la empresa adjudicataria de la contratación no es aplicable el régimen jurídico de los empleados públicos, en especial los aspectos relativos al cumplimiento y control de horario, vacaciones, permisos y licencias y otros de análoga naturaleza.
- El equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato no formará parte de los organigramas y directorios de la Administración Regional, ni dispondrá de claves de acceso a recursos propios de los funcionarios (salvo en los casos que sea imprescindible para la realización del servicio, como el sistema de gestión de tickets), en particular al sistema de control horario.
- El servicio objeto de este contrato afecta a un proyecto concreto con autonomía y sustantividad propia.

### 2.2. Descripción de los servicios a prestar

Los servicios objeto de contratación son los que se enumeran a continuación. El responsable del contrato podrá solicitar cualquiera de estos servicios en un número variable de ocasiones, siempre y cuando no supere el importe máximo de adjudicación.

#### 2.2.1. Instalación de PC

Descripción: Esta tarea consiste en instalar en un puesto de trabajo una CPU en la que está preinstalada una *imagen ESCOR*<sup>1</sup>. El equipo puede ser nuevo (donde la imagen ESCOR viene preinstalada de fábrica) o reutilizado (donde previamente se ha formateado y preinstalado la imagen ESCOR – lo que constituye otra tarea). Normalmente, esta CPU estará ubicada en un almacén de la CARM (ya sea en el mismo edificio o en un almacén externo,

<sup>1</sup> Al conjunto formado por sistema operativo (Windows 8.1/10) y las aplicaciones preinstaladas, lo llamamos *imagen ESCOR* o *plantilla ESCOR*.





ubicado en el término municipal de Murcia). Esta tarea incluye el traslado de la CPU desde el almacén hasta puesto de usuario final.

#### Tareas identificadas:

- Trasladar el PC desde su ubicación actual (en un almacén) hasta la sede donde se encuentra el usuario destinatario del equipo. El traslado de equipos se realizará normalmente agrupando varios equipos en un solo viaje.
- Comprobar que el nuevo equipo cumple todos los requisitos hardware y software para ser instalado en el puesto de usuario (es decir, que ESCOR dispone de las aplicaciones necesarias para que el usuario pueda desarrollar su trabajo adecuadamente).
- Exportar los datos personales (documentos, favoritos, etc...) almacenados en el PC anterior. Para ello el técnico deberá disponer de un dispositivo externo con capacidad suficiente (proporcionado por la empresa).
- Conectar el equipo a la red del edificio y terminar la configuración de la CPU.
- Incorporar el PC al Directorio Activo (D.A.) y al contenedor del D.A. según su ubicación física.
- Realizar la primera conexión del usuario al PC y al DA.
- Comprobar que el software que se distribuye automáticamente para el usuario funciona correctamente y realizar las configuraciones manuales que sean necesarias.
- Instalar el software adicional que requiera el usuario que no se distribuya de forma automatizada.
- Instalar las impresoras y periféricos adicionales no distribuidos de forma automatizada. Establecer la impresora por defecto.
- Importar los datos personales exportados previamente del equipo anterior.
- Retirada del PC viejo al almacén de la CARM.
- Actualizar el inventario.

#### **2.2.2. Pasar plantilla a un PC**

Descripción: Esta tarea consiste en instalar una imagen de ESCOR en un PC. La imagen puede instalarse desde el servidor de imágenes o mediante una memoria USB (proporcionada por la empresa), que será la opción predeterminada, por ser la más rápida.

El PC podrá estar ubicado en un almacén de la CARM (en el propio edificio o en un almacén en el término municipal de Murcia) o en un puesto de usuario. Si se reutiliza un PC, hay que tener especial atención a extraer los datos del usuario antes de pasar la plantilla.

#### Tareas identificadas:

- Trasladar el PC desde su ubicación actual al punto donde se realice la instalación de plantillas ESCOR.
- Extraer los datos personales del PC, si procede.
- Ampliar la RAM del PC, si es necesario (la memoria será proporcionada por la CARM).





- Instalar la plantilla ESCOR, normalmente almacenada en una memoria USB (proporcionada por la empresa). Las imágenes también estarán almacenadas en un servidor.
- Comprobar que el proceso ha finalizado correctamente. De no ser así, deberá repetirse el proceso.
- Esta tarea podrá realizarse en paralelo en varios PCs a la vez.

### 2.2.3. Transporte de equipos y desplazamiento de técnicos

El servicio incluirá el desplazamiento de los técnicos a cualquier ubicación de la CARM que requiera instalación de equipos. También incluirá un servicio de transporte con capacidad suficiente para trasladar simultáneamente un mínimo de 50 equipos.

El adjudicatario deberá garantizar el perfecto estado de los equipos transportados. En caso de avería o pérdida ocasionada durante el transporte, el adjudicatario deberá cubrir los gastos derivados de la reparación o reposición de los bienes.

El desplazamiento de técnicos o el transporte de equipos dentro del municipio de Murcia no será facturable (se considera incluido en el coste de instalación).

De cara a facilitar la estimación del coste asociado a este servicio, se prevé la realización de 20.000 Km fuera del municipio de Murcia.

### 2.2.4. Atención y resolución de incidencias asociadas a la propia instalación

Las incidencias que se puedan generar en los PCs tras la instalación de Windows 8.1, que estén asociadas a una instalación incompleta o defectuosa y sean achacables al adjudicatario, deberán ser resueltas por éste sin coste adicional (se consideran que forman parte de la instalación).

## 2.3. Entorno tecnológico

Los PCs que actualmente están en uso tienen instalado el sistema operativo Windows XP. Los nuevos sistemas operativos a instalar serán Windows 8.1 o Windows 10. La instalación se hace en base a una plantilla ya creada y que se distribuye mediante el software System Center Configuration Manager.

## 2.4. Notificación, registro y resolución de órdenes de trabajo

El director del contrato, o técnico en quien este delegue, hará la petición de los servicios requeridos al coordinador del equipo de trabajo del adjudicatario. Éste a su vez, reportará una lista con los servicios realizados, y el número de cada uno de ellos, así como los números de serie, marca y modelo de los equipos involucrados (tanto los instalados como los retirados), el login del usuario, edificio de la instalación y consejería y dirección general a la que pertenece el edificio (no el usuario). Informará además de los programas configurados por usuario así como de las configuraciones utilizadas en cada aplicación.

## 2.5. Horario de prestación de servicio

El servicio se prestará en la franja horaria de apertura de los diferentes centros administrativos.

## 2.6. Equipo de trabajo





El equipo de trabajo debe estar compuesto por los técnicos que considere el adjudicatario, siempre y cuando cumplan con los requisitos establecidos en el anexo I.

Estará formado como mínimo por 3 técnicos. Uno de los técnicos debe hacer las labores de coordinación del resto del equipo y será el interlocutor con el responsable del contrato.

El equipo deberá estar dimensionado de forma que sea capaz de realizar la instalación de promedio de al menos 15 equipos al día.

Se valorará un mayor número de técnicos.

## 2.7. Lugar de realización de los trabajos

El servicio objeto de contrato se prestará presencialmente en los diferentes centros donde sea necesario hacer la instalación.

## 2.8. Recursos materiales para la prestación del servicio

La empresa adjudicataria deberá contar con todos los medios materiales que estime oportunos (vehículos, herramientas, portátiles, discos USB,...) para la prestación del servicio, de forma que pueda ser totalmente autónoma.

## 2.9. SLA y penalizaciones

Para la medición del nivel de servicio, establecemos los siguientes indicadores:

**I** = número de equipos ESCOR instalados en un mes / número de días hábiles del mes

Es decir, el número promedio de equipos ESCOR instalados diariamente.

**R** = Número de reclamaciones o no conformidades

Es decir, el número total de quejas, reclamaciones de usuarios, no conformidades del responsable del contrato debidas a errores o negligencias en la prestación del servicio.

La siguiente tabla establece los umbrales permitidos y las desviaciones leve, moderada y grave.

Indicador	Descripción	Periodicidad	Umbral permitido	Desviación		
				Leve	Media	Grave
I	Media de instalaciones diarias	Mensual	15	$\geq 12$	$\geq 10$	$\leq 9$
R	Número de no conformidades	Mensual	2	3	4	$\geq 5$

Las penalizaciones se aplicarán en función de la desviación (leve, media o grave) de los indicadores de servicio descritos en la tabla anterior y se aplicarán al total de la facturación mensual.

Previo a la facturación, la empresa podrá justificar los motivos de las desviaciones de los indicadores. Si a criterio del responsable del contrato la justificación de la desviación no es suficiente, se aplicarán los descuentos descritos en este apartado.

La siguiente tabla muestra un resumen de las penalizaciones para cada indicador en función de su desviación.





Indicador	Descripción	PENALIZACIÓN		
		Leve	Media	Grave
I	Media de instalaciones diarias	1%	3%	8%
R	Número de no conformidades	1%	3%	8%

La penalización total será la suma de los porcentajes de penalización de cada apartado, hasta alcanzar un máximo del 10%.

Murcia, 2 de febrero de 2016

EL SECRETARIO DE LA COMISIÓN TÉCNICA DE  
LA COORDINACIÓN INFORMÁTICA

Certifica que el presente documento ha sido  
informado favorablemente por la Comisión celebrada  
el día 3 de febrero de 2016

El Jefe de Servicio de Redes

Fdo.: **Vicente Rodes Belmonte**

Fdo.: Javier Cobacho Tornel





## Anexo I. Descripción de categorías profesionales

En este anexo se describen las categorías profesionales del personal adscrito a la oferta del licitador. Se consideran **requisitos mínimos obligatorios**.

### Perfil de técnico

#### Requisitos curriculares

- Deberá tener la siguiente titulación:
  - Técnico superior (ciclo formativo de grado superior) en alguna rama de informática, titulaciones equivalentes o superiores.

### Perfil de coordinador

#### Requisitos curriculares

- Deberá tener la siguiente titulación:
  - Técnico superior (ciclo formativo de grado superior) en alguna rama de informática, titulaciones equivalentes o superiores en informática.
- Cumplir al menos uno de los siguientes requisitos:
  - Experiencia mínima demostrable de 6 meses en la instalación o atención de incidentes en equipos con sistemas operativos Windows, realizadas para algún cliente diferente al propio licitador (no se admitirán trabajos realizados en empresas del mismo grupo empresarial ni UTE).
  - Certificación oficial de Microsoft en un sistema operativo para equipo de escritorio de Microsoft Windows 8 o 10.





## Anexo II. Cuestionario de personal

### Datos comunes

Empresa licitante:	
--------------------	--

Categoría ofertada:	
Empresa de pertenencia:	

### Titulación académica

Título académico / Certificaciones	Centro	Años*	Año expedición

\*Años: Duración oficial

### Formación en tecnologías de la información

Curso	Centro	Horas	Año

### Experiencia en tecnologías de la información

Descripción	F-inicio	Meses	Entidad usuaria	Descripción

No se tomará en consideración la experiencia cuando la entidad usuaria sea la misma empresa o empresas del grupo o UTE.  
La Administración podrá contrastar la veracidad la información consultando con la entidad usuaria.

