CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO DE ORDENADORES PERSONALES EN LA CÁMARA DE CUENTAS DE ANDALUCÍA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Código Seguro De Verificación	ezj5MxFzyYTVfYhyKl7vBA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	07/06/2019 08:47:51
Observaciones		Página	1/17
Url De Verificación	https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/ezj5MxFzyYTVfYhyKl7vBA==		

ÍNDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO 3
2. SUMINISTRO 4
   2.1 Requisitos técnicos 4
   2.2 Instalación y configuración 6
   2.3 Inventariado, etiquetado y grabado de los bienes suministrados 7
   2.4 Recepción definitiva 8
3. GARANTÍA 9
   3.1 Horario de los servicios de garantía 9
   3.2 Reparación y sustitución de equipos 10
   3.3 Gastos asociados a la reparación/sustitución 10
4. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO DE LA GARANTÍA 11
   4.1 Condiciones de medida 11
   4.2 Indicadores 12
5. MODELO DE RELACIÓN Y ORGANIZACIÓN 14
   5.1 Control y seguimiento 14
      5.1.1 Informes 14
      5.1.2 Foros de gestión y dirección 14
6. CONDICIONES GENERALES 16
   6.1 Cumplimiento de normativa y certificaciones 16
   6.2 Confidencialidad de la información 16
   6.3 Seguridad 16
   6.4 Propiedad intelectual del resultado de los trabajos 17

Código Seguro De Verificación	ezj5MxFzyYTVfYhyKl7vBA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	07/06/2019 08:47:51
Observaciones		Página	2/17
Url De Verificación	https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/ezj5MxFzyYTVfYhyKl7vBA==		

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de esta contratación lo constituye el suministro y garantía de equipamiento de puesto de usuario para la Cámara de Cuentas de Andalucía (en adelante, CCA).

La prestación a realizar por el contratista será aquella que permitirá a los usuarios de la CCA la utilización, en sus respectivos puestos de trabajo, de equipamiento microinformático; concretamente, de ordenadores personales. De forma resumida, el objeto del contrato comprenderá las siguientes actividades:

- Provisión, instalación y entrega del hardware y software de los distintos equipos de puesto de usuario objeto del contrato, de acuerdo a las especificaciones descritas en el presente pliego.
- Garantía de los equipos suministrados, de acuerdo a las especificaciones descritas en el presente pliego. El mantenimiento y garantía comprenderá la retirada, reparación e instalación de equipos, suministro de componentes necesarios para dichas reparaciones, resolución de incidencias de software (reparación, instalación, etc.), así como la resolución de cualquier duda o consulta relacionada con el objeto del contrato.

Código Seguro De Verificación	ezj5MxFzyYTVfYhyKl7vBA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	07/06/2019 08:47:51
Observaciones		Página	3/17
Url De Verificación	https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/ezj5MxFzyYTVfYhyKl7vBA==		

2. SUMINISTRO

A continuación, se detallan las características técnicas mínimas de los elementos hardware y software objeto del presente contrato; las propuestas que ofrezcan características inferiores no serán tomadas en consideración. Los requisitos mínimos detallados no pretenden ser una relación exhaustiva de las características técnicas de los equipos objeto de suministro; se recogen únicamente las características relevantes.

La solución propuesta deberá ser integral e incluir los elementos necesarios para el cumplimiento de todos los condicionantes, requisitos y especificaciones técnicas descritos a lo largo del presente pliego (hardware, licencias firmware/software, dimensionamiento, cableado, consumo eléctrico, etc.).

Todos los equipos provistos por los diferentes contratistas serán de nueva fabricación, no admitiéndose equipos remanufacturados, reacondicionados o de segunda mano; el responsable del contrato podrá requerir a los adjudicatarios documentación que acredite la nueva fabricación de los equipos provistos.

Los equipos suministrados se añadirán a una configuración ya existente; el licitador debe garantizar la interoperabilidad de los elementos ofertados, que deberán integrarse plenamente con la infraestructura informática y de comunicaciones actual, no interferir ni producir malfuncionamientos, mantener todas las funcionalidades existentes y ser capaces de soportar los sistemas de información que está previsto que se implanten sobre ellos. A tal respecto, todos los elementos de conexionado, tanto eléctricos como de comunicaciones, serán suministrados por el licitador en número suficiente para que la infraestructura adquirida quede plenamente operativa en todas sus prestaciones e integrada con las redes de comunicaciones existentes, y validados por la CCA.

Toda integración, cambio, sustitución o adquisición que resulten necesarios, derivados de la no compatibilidad de los sistemas ofertados con los existentes, serán responsabilidad de la persona adjudicataria, quien deberá realizar todas las tareas oportunas para conseguir el funcionamiento total del entorno final requerido sin que esto suponga ningún coste añadido para la CCA, sin pérdida de la continuidad de los servicios que se prestan y sin perjuicio de los plazos establecidos en los pliegos de contratación.

2.1 Requisitos técnicos

El equipamiento a suministrar por la persona adjudicataria consiste en la provisión, instalación, configuración y entrega de un mínimo de 40 ordenadores de sobremesa, con las siguientes características técnicas mínimas:

Código Seguro De Verificación	ezj5MxFzyYTVfYhyKl7vBA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	07/06/2019 08:47:51
Observaciones		Página	4/17
Url De Verificación	https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/ezj5MxFzyYTVfYhyKl7vBA==		

- Procesador:
  - Procesador multinúcleo de 64 bits con arquitectura x86 de, al menos 6 núcleos, con un índice Benchmark PassMark Average CPU Mark superior a 11.500 (https://www.cpubenchmark.net/desktop.html). Solo se admitirán procesadores Intel o AMD con una antigüedad (fecha de salida al mercado) inferior a 18 meses a partir de la fecha de publicación de este expediente.
  - Chip TPM (Trusted Platform Module/Modulo de plataforma confiable).

- Memoria RAM:
  - Tipo de memoria RAM: DDR4.
  - Capacidad de memoria RAM instalada: 16 GB.
  - Frecuencia de reloj de la memoria RAM: 2.400 MHz
  - Mínimo 2 bancos de memoria en placa base; deberán dejarse libres al menos la mitad de los bancos de memoria disponibles.

- Disco duro:
  - Controladora SATA3 o de tecnología de rendimiento superior.
  - Tipo de disco duro: SSD.
  - Capacidad de disco duro instalada: 480 GB.

- Tarjeta gráfica:
  - Conexiones, donde se admitirán 3 configuraciones distintas:
    - HDMI, DisplayPort y VGA.
    - o 2xDisplayPort y VGA, que debe acompañarse de un cable-adaptador DisplayPort a HDMI de al menos 1,5 metros.
    - o 2xDisplayPort y HDMI, que debe acompañarse de un cable-adaptador DisplayPort a VGA de al menos 1,5 metros.

  - Memoria máxima de video: 64 GB, que puede ser compartida con el sistema.
  - Resolución y prestaciones: 4096 X 2160 a 60 Hz o 4096 X 2304 a 60 Hz.
  - Compatibilidad con DirectX12 y OpenGL 4.4.
  - Número de pantallas admitidas: 3.
  - Se admite la posibilidad de que vaya integrada en placa base.

- Tarjeta de sonido:
  - Compatible AC 97, HD audio.
  - Se admite la posibilidad de que vaya integrada en placa base.
  - Conectores frontales de audio para auriculares y micrófono.

- Tarjeta de red:
  - Tipo de tarjeta de red: Ethernet 100/1000, con puerto RJ45.
  - Soporte wake up remoto (WOL) - Activado en BIOS.
  - Soporte PXE - Activado en BIOS.
  - Debe incluirse cable de 3 de metros CAT6a con conectores RJ45.
  - Se admite la posibilidad de que vaya integrada en placa base.

Código Seguro De Verificación	ezj5MxFzyYTVfYhyKl7vBA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	07/06/2019 08:47:51
Observaciones		Página	5/17
Url De Verificación	https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/ezj5MxFzyYTVfYhyKl7vBA==		

- Puertos y conexiones:
  - USB: 7 puertos USB, de los cuales al menos 4 deben ser USB 3.1 o superior, configurados de la siguiente manera:
    - Uno de los puertos USB 3.1 o superior debe der de tipo C, que debe estar situado en la parte frontal del equipo.
    - De los puertos USB 3.1 o superior incluidos, al menos 2 deben ser de segunda generación.
    - Además del puerto USB 3.1 o superior de tipo C, la parte frontal del equipo debe contener también al menos otros 2 puertos USB.

- Software incluido:
  - Sistema operativo: última versión disponible de Microsoft Windows en su versión Pro y 64 bits, para lo cual el contratista deberá proveer las licencias necesarias mediante la modalidad OEM.
  - Partición de recuperación en caso de desastre; en su defecto, disco de imagen de preinstalación para la recuperación del equipo al estado de entrega por parte del proveedor.

- Fuente de alimentación y características energéticas:
  - Fuente de alimentación con PFC activo (Power Factor Correction) y certificación 80-PLUS, y potencia suficiente para soportar con garantías las características del equipo ofertado, con factor de eficiencia igual o superior al 85%.
  - Debe incluirse el cable para la conexión eléctrica del equipo.
  - Certificación energética Energy Star.

- Otras características técnicas:
  - El chasis del equipo deberá tener formato sobremesa, pudiéndose instalar en horizontal o vertical sin pérdida de funcionalidad.
  - Nivel de presión acústica en funcionamiento según ISO 7779 (dB) < 45 dB
  - Ranuras de ampliación libres: al menos, 1 PCI Express.

- Teclado y ratón:
  - Teclado 105 teclas estándar, castellano con tecla euro, no inalámbrico, con lector de tarjetas inteligentes incorporado. El lector debe cumplir al menos los siguientes estándares:
    - Los estándares internacionales PC/SC, e ISO 7816 1, 2, 3, 4 o equivalentes, relativas a las características físicas, dimensiones y localización de contactos, características eléctricas y comandos para el intercambio de información.
    - Soporte para CT-Api y compatible con CCID.

  - Ratón óptico con 2 botones y rueda, no inalámbrico, con conexión USB.

2.2 Instalación y configuración

Código Seguro De Verificación	ezj5MxFzyYTVfYhyKl7vBA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	07/06/2019 08:47:51
Observaciones		Página	6/17
Url De Verificación	https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/ezj5MxFzyYTVfYhyKl7vBA==		

La instalación y configuración de los equipos incluirá, al menos, las siguientes tareas:

- El montaje del equipamiento suministrado, que deberá ser realizado por personal certificado del fabricante de los elementos incluidos en la solución propuesta.
- Ensamblado de todos los componentes internos y entrega de los elementos auxiliares que corresponda para su puesta en servicio (soportes del software de base, documentación, licencias, …).
- Instalación del software incluido dentro del alcance del contrato, así como de cualquier firmware de los componentes hardware incluidos.

La CCA podrá entregar al contratista tantos discos maestros o imágenes como sean necesarios, los cuales deberán instalarlos en los equipos que así lo requieran. Estos discos maestros contarán con todo el software preinstalado común a determinado conjunto de usuarios o equipos con el mayor grado de configuración posible, con objeto de minimizar el tiempo de puesta en producción o restauración de los equipos suministrados y homogeneizar las distintas configuraciones de los usuarios. El contenido de los discos maestros podrá ser modificado en cualquier momento por la CCA, y será debidamente notificado al contratista.

La instalación y configuración de los equipos no incluyen las tareas de implantación y puesta en marcha del equipamiento suministrado en los puestos de trabajo donde posteriormente se utilizará; los equipos deberán ser entregados listos para su uso.

La persona adjudicataria será la responsable de la configuración, instalación y puesta en servicio de todos los sistemas y elementos suministrados, y de la plena operatividad de los mismos.

2.3 Inventariado, etiquetado y grabado de los bienes suministrados

Todos los bienes suministrados mediante el presente expediente requieren ser etiquetados para su inventariado por parte de la CCA; el proceso completo de etiquetado debe realizarlo la empresa suministradora, y los costes asociados a este proceso estarán incluidos dentro de los trabajos a realizar dentro de esta contratación.

La empresa suministradora deberá realizar todos los pasos indicados en el procedimiento de inventariado de bienes vigente en la CCA. Es su responsabilidad proporcionar la información de inventario necesaria para el correcto seguimiento de los activos de la CCA, ya sea en su fase de provisión o de garantía. Igualmente, la persona adjudicataria se comprometerá al uso de la herramienta de gestión de activos de la CCA, adecuándose a los métodos y tecnologías de recogida de información definidas por la CCA.

Por otro lado, los bienes suministrados vendrán grabados con estampado en superficies directamente visibles, con medios indelebles, en base a la normativa vigente de la CCA. No se admite grabado con tinta ni el grabado sobre placa fijada posteriormente por cualquier sistema al equipo. El licitador debe adoptar el procedimiento que mejor se adapte en función del tipo

Código Seguro De Verificación	ezj5MxFzyYTVfYhyKl7vBA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	07/06/2019 08:47:51
Observaciones		Página	7/17
Url De Verificación	https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/ezj5MxFzyYTVfYhyKl7vBA==		

de superficie (plástica o metálica) donde se vaya a realizar el grabado.

2.4 Recepción definitiva

La recepción definitiva se realizará en la forma legalmente establecida una vez que se haya realizado el suministro de todos los elementos, y comprobado su correcto funcionamiento.

Código Seguro De Verificación	ezj5MxFzyYTVfYhyKl7vBA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	07/06/2019 08:47:51
Observaciones		Página	8/17
Url De Verificación	https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/ezj5MxFzyYTVfYhyKl7vBA==		

3. GARANTÍA

Durante el plazo de garantía, la persona adjudicataria será la única responsable del correcto funcionamiento de los equipos suministrados, participando del:

- Proceso de gestión de incidencias, con objeto de restaurar los servicios TIC lo más rápidamente posible ante la aparición de cualquier incidente y/o malfuncionamiento y resolver aquellas solicitudes que necesiten de una capacidad o conocimiento experto para su resolución cuando el grado de complejidad así lo requiera.
- Proceso de gestión de problemas, con objeto de gestionar las causas subyacentes de las incidencias que impacten sobre los sistemas de información de la CCA y la infraestructura técnica que los soporta. El alcance va desde que se identifica un problema, ya sea de manera proactiva o reactiva, hasta la petición de cambio a gestión de cambios que da solución al error identificado.
- Proceso de gestión de peticiones, con objeto de dar respuesta ágil y ordenada de todas las peticiones derivadas por la CCA y relacionadas con el equipamiento suministrado.

Así, la persona adjudicataria pondrá a disposición de la CCA los recursos necesarios que permitan dar respuesta, dentro de los niveles de servicio acordados, a todas aquellas incidencias y problemas que provoquen un malfuncionamiento de los equipos adquiridos, así como a todas aquellas actuaciones que pudieran resultar en aumentos de la capacidad de procesamiento y/o la mejora de la calidad del servicio.

Al igual que el suministro de los equipos, el servicio de garantía se prestará en el almacén de la CCA, sito en la calle Don Fadrique, en la ciudad de Sevilla. Allí se podrán reparar in situ los equipos, o depositar recambios, repuestos y/o equipos de sustitución.

Cualquier actuación dentro del servicio de garantía deberá ser avalada y certificada por el fabricante del equipo en cuestión.

3.1 Horario de los servicios de garantía

Las tareas a desarrollar como consecuencia del servicio de garantía se desarrollarán bajo una modalidad de soporte 8X5, dentro del horario establecido a continuación:

- De lunes a viernes, de 7:30 a 15:30, excepto festivos nacionales y autonómicos.

La realización de trabajos fuera del horario normal por decisión del contratista no tendrá una consideración especial a efectos de costes.

Código Seguro De Verificación	ezj5MxFzyYTVfYhyKl7vBA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	07/06/2019 08:47:51
Observaciones		Página	9/17
Url De Verificación	https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/ezj5MxFzyYTVfYhyKl7vBA==		

3.2 Reparación y sustitución de equipos

La persona adjudicataria deberá asegurar, bajo su responsabilidad, la provisión de cualquier clase de repuestos. En caso de reparación, el equipamiento reparado quedará en perfectas condiciones de funcionamiento, siendo éste capaz de suministrar la misma capacidad de proceso y funcionalidad que tenía antes de la incidencia o incluso superior. La persona adjudicataria será responsable de los daños que pueda ocasionar en sus acciones de reparaciones sobre los equipos u ocasionados por los componentes suministrados en dichas reparaciones, asumiendo todos los importes económicos que se deriven de sus posibles actuaciones.

Si resultase imposible la reparación de un equipo por no existir las piezas necesarias o por cualquier otra causa, o bien el coste de su reparación fuese superior al precio de mercado de un equipo nuevo de similares características, la empresa habrá de plantear soluciones alternativas, tales como préstamos, cambio de equipos, o cualquier opción para conseguir la continuidad del servicio, que siempre deberá ser aceptada explícitamente por el responsable del contrato de la CCA.

En cualquier caso, la sustitución de componentes o equipos completos averiados deberá realizarse siempre con elementos de iguales o superiores características y/o prestaciones. El equipo de sustitución deberá estar en perfecto estado de funcionamiento. Así, la persona adjudicataria será responsable de cuantas acciones de instalación básica y de apoyo a la configuración de software correspondan para la puesta en funcionamiento del equipo y de los servicios que estuviera prestando.

La persona adjudicataria deberá disponer del material adecuado para la reparación de los equipos y su continuidad.

3.3 Gastos asociados a la reparación/sustitución

Los gastos generados por cualquier operación exigida por la reparación o sustitución de equipos, incluido el movimiento o retirada de las máquinas, seguros, los gastos de viaje y dieta de los técnicos, o cualquier coste adicional imputable a dicha causa, serán por cuenta de la persona adjudicataria, el cual no podrá reclamar abonos adicionales por estos conceptos.

La persona adjudicataria se responsabilizará de la instalación de los sistemas y sus elementos y de la plena operatividad de los mismos.

Código Seguro De Verificación	ezj5MxFzyYTVfYhyKl7vBA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	07/06/2019 08:47:51
Observaciones		Página	10/17
Url De Verificación	https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/ezj5MxFzyYTVfYhyKl7vBA==		

4. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO DE LA GARANTÍA

Como medio para garantizar la calidad de la garantía, se establecerán unos ANS y el compromiso por parte de la persona adjudicataria de cumplirlos. Estos ANS podrán evolucionar a lo largo de la ejecución del contrato con el fin de conseguir una mejora continua en la calidad del servicio efectivamente proporcionado. Los recursos, tanto humanos como de otra índole, disponibles para el servicio de garantía, deberán ser dimensionados de forma cualitativa y cuantitativa como mínimo para garantizar los ANS vigentes en cada momento.

Los ANS se basarán en la definición de unos indicadores de calidad que reflejen de forma objetiva la calidad del servicio real proporcionado, con especial atención a los aspectos más críticos del mismo, y en el establecimiento de un umbral o valor mínimo de calidad para cada uno de ellos. Se han elaborado atendiendo a los siguientes criterios:

- El establecimiento de indicadores de calidad del servicio de garantía prestado, de manera que la CCA pueda realizar una evaluación objetiva de los servicios y que la persona adjudicataria de esta licitación tenga una base para la corrección de las eventuales deficiencias en la prestación y para la mejora de sus procesos y organización.
- La automatización del seguimiento y control de los indicadores de calidad del servicio de garantía recogidos en los ANS. Los datos para la revisión de los indicadores del ANS se obtendrán de las distintas herramientas ya implantadas en el la CCA.
- La persona adjudicataria se comprometerá a realizar todas las acciones organizativas necesarias para permitir un adecuado control de todos los ANS identificados como mínimos en este pliego.

CCA, a través de su dirección técnica, podrá proponer cambios en la estructura de los ANS mínimos requeridos, que en todo caso deberán ser consensuados con la persona adjudicataria. Los cambios podrán afectar tanto a los elementos del servicio objeto de medición como a la frecuencia, la unidad de medición y el nivel de servicio.

4.1 Condiciones de medida

En el cálculo de los indicadores no se contabilizarán los tiempos que se indican a continuación:

- No contabilizarán como tiempo de indisponibilidad las paradas programadas que se realicen en las condiciones preestablecidas y acordadas.
- No se contabilizarán las demoras que estén completa y exclusivamente en el ámbito de las responsabilidades de terceros (otros proveedores externos, la propia CCA, etc.).
- Pérdidas de servicio debidas a causa de fuerza mayor (incendios, inundaciones, etc.), aunque en este caso se aplicarán los acuerdos alcanzados en el proceso de continuidad.

Código Seguro De Verificación	ezj5MxFzyYTVfYhyKl7vBA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	07/06/2019 08:47:51
Observaciones		Página	11/17
Url De Verificación	https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/ezj5MxFzyYTVfYhyKl7vBA==		

4.2 Indicadores

Para realizar el seguimiento de las prestaciones de los servicios recibidos, se establecen los siguientes indicadores del servicio.

INDICADOR	DEFINICIÓN	UNIDAD	OBJETIVO
I_01	**Porcentaje de incidencias con tiempo de resolución en plazo** Porcentaje de incidencias resueltas en plazo respecto del total de incidencias resueltas por el proveedor. El tiempo máximo de resolución de la incidencia será de 24 horas hábiles de servicio desde la asignación de la incidencia.	Porcentaje	I_01 >= 95%
I_02	**Tiempo medio de resolución de incidencias** Tiempo medio calculado como la suma del tiempo de resolución de todas las incidencias dividido entre todas las incidencias resueltas por el proveedor.	Horas hábiles	I_02 <= 24
I_03	**Porcentaje de incidencias asignadas al adjudicatario con incumplimiento en el plazo de resolución que son reclamadas** Porcentaje de incidencias asignadas al adjudicatario que, con incumplimiento en el plazo de resolución, son reclamadas respecto del total de incidencias asignadas al adjudicatario.	Porcentaje	I_03<= 1%
I_04	**Porcentaje de incidencias resueltas por el adjudicatario que son reabiertas** Porcentaje de incidencias resueltas por el adjudicatario que son reabiertas respecto del total de incidencias resueltas por el adjudicatario. Se entiende resuelta por el adjudicatario aquella incidencia en la que es el propio adjudicatario el que hace la propuesta de cierre de la incidencia.	Porcentaje	I_04<= 1%

Código Seguro De Verificación	ezj5MxFzyYTVfYhyKl7vBA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	07/06/2019 08:47:51
Observaciones		Página	12/17
Url De Verificación	https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/ezj5MxFzyYTVfYhyKl7vBA==		

INDICADOR	DEFINICIÓN	UNIDAD	OBJETIVO
I_05	**Porcentaje de incidencias resueltas por el adjudicatario con un cierre deficiente** Porcentaje de incidencias resueltas por el adjudicatario con un cierre deficiente respecto del total de incidencias resueltas por el adjudicatario. Se entiende resuelta por el adjudicatario aquella incidencia en la que es el propio adjudicatario el que hace la propuesta de cierre de la incidencia. Se establecerá como cierre deficiente de las incidencias: 1. Si la motivación del cierre que se le da al usuario por parte del adjudicatario no es correcta y degrada su satisfacción; 2. Si el detalle de la resolución no ha quedado registrado en la base de conocimiento del CSU, para resolver más eficientemente futuras incidencias del mismo tipo; 3. Si los cambios que hayan implicado la resolución no se ven reflejados en la información del ciclo de vida del elemento en un plazo máximo de 15 días hábiles desde su resolución.	Porcentaje	I_05<= 1%
I_06	**Averías provocadas sobre reparaciones** Número de averías producidas en un equipo reparado en las siguientes 24 horas naturales transcurridas desde su reparación.	Averías	I_06 = 0

Código Seguro De Verificación	ezj5MxFzyYTVfYhyKl7vBA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	07/06/2019 08:47:51
Observaciones		Página	13/17
Url De Verificación	https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/ezj5MxFzyYTVfYhyKl7vBA==		

5. MODELO DE RELACIÓN Y ORGANIZACIÓN

El modelo de relación del contrato tiene como objetivo establecer un marco organizativo que permita cumplir los objetivos establecidos.

La CCA designará un responsable del contrato, así como los recursos humanos que estime necesarios para la supervisión, control y comprobación de la correcta prestación del suministro y servicio de garantía contratados, entre los que cabe destacar un director técnico.

La persona adjudicataria deberá especificar, al menos, un responsable del contrato, que coordinará la ejecución del mismo de acuerdo con este pliego de prescripciones técnicas.

La comunicación se establecerá principalmente entre los interlocutores nombrados por ambas partes.

5.1 Control y seguimiento

Durante el desarrollo de los trabajos, la CCA podrá establecer los controles de calidad que considere necesarios sobre la actividad desarrollada y los productos obtenidos. El seguimiento y control del servicio se efectuará mediante la presentación, por parte de la persona adjudicataria, de informes, reuniones y cuantas acciones se estimen oportunas.

5.1.1 Informes

La persona adjudicataria deberá poner a disposición de la CCA, al menos, la siguiente información:

- Informe de progreso, que recogerá el estado de los trabajos, a fecha en que se realiza. Será el resultado del análisis de los datos que proporciona el equipo de trabajo del contrato y constituye la principal fuente de información sobre los trabajos realizados y la situación de los mismos. Describe las tareas acometidas y por acometer, su grado de consecución, así como sus objetivos. Registra, asimismo, los problemas acaecidos e identifica los riesgos y oportunidades identificados en relación con el contrato. Este documento se generará a medida con la información relevante para cada uno de los foros de gestión.
- Cualquier otro tipo de informe técnico, de gestión o planificación que se solicite por la CCA durante el desarrollo del servicio.

5.1.2 Foros de gestión y dirección

Los foros de gestión y dirección constituyen el marco para la toma de decisiones compartidas con el fin de alcanzar los objetivos estratégicos establecidos para los servicios de esta contratación.

Código Seguro De Verificación	ezj5MxFzyYTVfYhyKl7vBA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	07/06/2019 08:47:51
Observaciones		Página	14/17
Url De Verificación	https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/ezj5MxFzyYTVfYhyKl7vBA==		

- Comité de seguimiento y de dirección: estará formado por el responsable del contrato, los correspondientes directores técnicos de la CCA, el responsable del contrato de la persona adjudicataria y las personas designadas por el mismo. Sus principales objetivos serán, dentro del marco de referencia en cuestión:

    - Velar por el grado de cumplimiento de los ANS y elaborar planes de acción para corregir las posibles desviaciones que se produzcan respecto a los niveles de servicio objetivo.
    - Realizar el seguimiento del funcionamiento de los equipos adquiridos y consumo de recursos del contrato.
    - Controlar el cumplimiento de las directrices estratégicas establecidas.

Todas las reuniones que se organicen durante la ejecución del contrato deberán ir acompañadas de un documento previo a su realización, orden del día de la reunión, donde se indicarán los temas a tratar en la misma. Tras la realización de la reunión, la persona adjudicataria presentará el acta de la reunión en los siete días posteriores, donde se especificarán los temas tratados, así como los acuerdos o conclusiones a las que se han llegado en la reunión.

Código Seguro De Verificación	ezj5MxFzyYTVfYhyKl7vBA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	07/06/2019 08:47:51
Observaciones		Página	15/17
Url De Verificación	https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/ezj5MxFzyYTVfYhyKl7vBA==		

6. CONDICIONES GENERALES

6.1 Cumplimiento de normativa y certificaciones

Los bienes físicos suministrados deberán ser conformes con la normativa vigente de la Unión Europea y española en lo referente a ergonomía, medio ambiente, ahorro energético, compatibilidad electromagnética, seguridad eléctrica y mecánica y reducción de la radiación emitida.

6.2 Confidencialidad de la información

La información a la que tenga acceso la persona adjudicataria como consecuencia del contrato tendrá un carácter confidencial. No podrá transferir información alguna sobre los trabajos a terceras personas o entidades sin el consentimiento expreso y por escrito de la CCA.

La persona adjudicataria, en cumplimiento de la "Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales", y el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Reglamento General de Protección de Datos - RGPD), únicamente tratará los datos de carácter personal a los que tenga acceso en el marco del presente contrato conforme a las instrucciones de la CCA, y no los aplicará o utilizará con un fin distinto al estipulado, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

En el caso de que la persona adjudicataria, o cualquiera de sus miembros, destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas. Una vez finalizada la relación contractual, los datos de carácter personal tratados por la adjudicataria, así como el resultado del tratamiento obtenido, deberán ser destruidos o devueltos a la CCA en el momento en que ésta lo solicite.

6.3 Seguridad

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 el sistema de información y las dimensiones de información relevantes.

Código Seguro De Verificación	ezj5MxFzyYTVfYhyKl7vBA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	07/06/2019 08:47:51
Observaciones		Página	16/17
Url De Verificación	https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/ezj5MxFzyYTVfYhyKl7vBA==		

Deberá también tenerse en cuenta lo dispuesto en la Resolución de 8 de mayo de 2018, del Presidente de la CCA, por la que se publica el Acuerdo de Pleno, por el que se aprueban las normas que regulan la Política de Seguridad de la Información en el ámbito de la administración electrónica en la CCA.

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.

6.4 Propiedad intelectual del resultado de los trabajos

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad de la CCA, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos. El adjudicatario renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la CCA.

La presente cláusula no será de aplicación a los productos y herramientas preexistentes empleados para la ejecución del contrato protegidos por derechos industriales o de propiedad intelectual.

Código Seguro De Verificación	ezj5MxFzyYTVfYhyKl7vBA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	07/06/2019 08:47:51
Observaciones		Página	17/17
Url De Verificación	https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/ezj5MxFzyYTVfYhyKl7vBA==		