

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y ASISTENCIA TÉCNICA DE HARDWARE Y SOFTWARE DEL PATRONATO MUNICIPAL DE EDUCACION Y BIBLIOTECAS, POR PROCEDIMIENTO ABIERTO.

1. ESCUELAS INFANTILES
2. BIBLIOTECAS
3. AULARIOS DE UNIVERSIDAD POPULAR
4. SEDE DEL PATRONATO

PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.

Es objeto del presente contrato el mantenimiento y asistencia técnica de hardware y software in situ, por teléfono y por control remoto de todo el parque informático.

El servicio incluirá tanto el mantenimiento preventivo como el correctivo, así como el suministro y sustitución de todo tipo de repuestos y elementos, y configuraciones.

En el Anexo I de este PPT figuran todos los centros y dependencias incluidos en el objeto del contrato. Se podrán visitar los mismos, si así se considera oportuno por parte de los licitadores, en la fecha y hora que se establezca al efecto.

Se indica lo siguiente en cuanto a equipos objeto del contrato, habrá que añadir todos los equipos nuevos y modificaciones de características y componentes durante el periodo de vigencia del contrato.

EQUIPOS:

1. BIBLIOTECAS	(275)	
PC usuarios		167
OPAC ¹		19
PC interno		76
PC control imp		12
Portátiles		1
2. ESCUELAS INFANTILES	(24)	
PC sobremesa		12
Portátiles		12
3. UNIVERSIDAD POPULAR	(48)	
PC sobremesa		7
Formación		35
Portátiles		6
4. SEDE	(12)	
PC sobremesa		12
Portátiles		4
Total		359

¹ Online Public Access Catalog: ordenador dedicado a la consulta del catálogo en Bibliotecas.

1. Instalaciones de red, donde se incluyen tarjetas de red, etc.
 - a. Tarjetas Red **(364)**
 - b. Swichs **(39)**
 - c. Router ADSL **(39)**
 - d. Puntos de acceso WI-FI **(22)**
2. Ubicaciones diferentes donde se encuentran los equipos informáticos incluidos extrarradios y barrios rurales **(41)**
3. Total de ordenadores **(359)**
4. Sistemas backup **(2)**
5. Antivirus **(375)**
6. Impresoras **(26)**
7. Sistemas operativos: Windows 2000, XP, 7 y Zentyal. (Los ordenadores de trabajo de la sección de bibliotecas pueden tener conectados cámara web y/o lector láser de códigos de barras).

SEGUNDA.- SERVICIO A REALIZAR

El servicio comprenderá:

- ✓ **Reparación** de cualquier avería o error de configuración por el uso en todos los ordenadores e instalaciones, con plazo de respuesta de 24 horas en caso de avería grave, se considerará plazo de respuesta al que transcurre desde la comunicación de la avería hasta la visita del técnico al lugar donde se encuentra instalado el equipo o sistema.
El tiempo de reparación de incidencias tipo será de 72 horas como máximo. Se entiende por resolución la reanudación del servicio interrumpido.
- ✓ **Mantenimiento y actualización** periódico del software y sistema de archivos: copias de seguridad, borrado de ficheros temporales, defensa antivirus, con especial atención a los equipos de uso público con acceso a Internet, mantenimiento preventivo, que para equipos que no tengan un calendario específico será como mínimo anual.
Los mantenimientos que requieran paradas planificadas de los equipos se harán en coordinación con el usuario.
- ✓ **Prevención** de posibles averías mediante los ajustes necesarios del hardware. Los elementos sustituidos lo serán por piezas originales o de calidad contrastada. Las piezas sustituidas podrán quedar en poder de la empresa adjudicataria si el Patronato no las reclama expresamente.
Si un suceso anormal o imprevisible, o una manipulación incorrecta o fraudulenta, no imputable al mantenedor o sus colaboradores, originan rotura o daños importantes a componentes o elementos significativos, el mantenedor asumirá los costes de los trabajos de diagnostico, desinstalación y nueva instalación.
- ✓ **Atención telefónica** permanente para resolución de problemas que puedan subsanarse por este medio y para consultas sobre el manejo de la instalación, sin límite de llamadas.
- ✓ **Soporte técnico a usuarios**, esto implica la resolución de los problemas que puedan surgir en relación con el equipo físico y lógico de los

usuarios; dudas con el uso y manejo de las herramientas ofimáticas de uso estándar en el Patronato. Preguntas sobre la instalación, implementación, procedimientos de automatización o cualquier otro vinculado con el subsistema que integra el equipo del usuario.

- ✓ **Instalación** en equipos destinados a uso público con acceso a internet de:
 - Sistema de control de tiempo de uso asignado a usuarios.
 - Sistema de eliminación de datos tras el uso efectuado por cada usuario.

Condiciones en la prestación del servicio:

- ✓ **Instalación** en cualquier dependencia del Patronato, de nuevos programas o sistemas operativos cuando así se requiera, bien sea sobre nuevos equipos o sobre los ya existentes.
- ✓ **Inclusión** de todos los gastos de mano de obra para las reparaciones, así como desplazamientos, dietas, gastos de transporte y gastos ocasionados para la reparación de la avería, excepto el importe de las piezas a sustituir que serán por cuenta del cliente pero a un precio mínimo garantizado.
- ✓ **Montaje**, instalación y configuración de ampliaciones y mejoras en los equipos e instalaciones.
- ✓ **En las reparaciones** que afecten a los dispositivos de almacenamiento, el mantenedor reparador será responsable de la recuperación y trasvase de datos, siempre que ello sea posible. Se tratará en todo caso de que el equipo o sistema quede en las mismas condiciones operativas y de rendimiento originales.
- ✓ Si el equipo a reparar necesita ser retirado temporalmente, se sustituirá provisionalmente por otro similar que pueda realizar las mismas funciones que el averiado, en tanto dura su reparación. No obstante esta operación será siempre de acuerdo con el Patronato.
- ✓ **Inclusión** de tiempos de reparación o instalación fuera del horario laboral, sábados y festivos, cuando fuese necesario o conveniente en razón del funcionamiento del servicio.

TERCERA.- FORMA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y HORARIO

El calendario y horario, se convendrá por el Patronato Municipal y está reflejado en el Anexo I, en cada servicio, aunque de forma general, será de lunes a viernes en horario de 8 a 21 horas.

CUARTA.- PERSONAL

El convenio Colectivo entre la Empresa adjudicataria y el personal de la misma, será competencia de las partes contratantes, que se atenderán a lo dispuesto en la vigente legislación laboral, sin que en ningún concepto intervenga el Patronato.

Las ofertas incluirán una relación del personal asignable al contrato, en la cual deberá constar su experiencia y cualificación.

Ante cambios puntuales en la composición del equipo de trabajo, el adjudicatario deberá exponer por escrito y debidamente detallados y justificados, en un plazo no superior a quince días, los motivos que suscitan el cambio, acompañados con la presentación de candidatos con una cualificación técnica igual o superior a los que se propone sustituir, para la aprobación por el Patronato.

Se requiere que los técnicos que compongan el equipo tengan conocimientos y experiencia probada como mínimo en los siguientes entornos y aplicativos:

- Sistemas operativos Windows y Linux
- Hardware de ordenadores personales e impresoras.
- Montaje y desmontaje de componente y tarjetas en PC's
- Instalación y desinstalación de software
- Administración y gestión de redes Ethernet , WLAN,... software de red, sistemas de cableado estructurado, topologías, etc
- Aplicaciones y paquetes comerciales para Windows y Linux y de distribución gratuita.
- Internet/Intranet
- Protocolo TCP/IP; ADSL; VPN; RDSI
- Instalación y configuración de servicios internet/intranet.
- Conocimientos en temas ofimáticas Microsoft,...., en temas de seguridad informática.

QUINTA.- MATERIAL

Los licitadores deberán hacer constar expresa y detalladamente el material que piensan adscribir al servicio por el que se concursa, número y características, con aportación de memoria, a fin de obtener el más perfecto conocimiento posible de este material.

SEXTA.- MAQUINARIA

Los licitadores deberán hacer constar expresa y detalladamente la maquinaria que piensan adscribir al servicio por el que se concursa con aportación de memoria.

SÉPTIMA.- OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

El personal deberá ir perfectamente identificado, así como con los medios de protección de carácter preceptivo adecuado a los trabajos que realicen, todo ello según la Ordenanza Laboral vigente a la actividad a desarrollar.

Del desaseo, falta de decoro en el vestir y también de la descortesía de su personal, será responsable la empresa.

La Empresa deberá promover la formación en materia de seguridad e higiene en el trabajo, así como facilitar instrucción adecuada al personal acerca de los riesgos y peligros que puedan afectarle, también los métodos que deban observar para su prevención.

Deberán cumplir las disposiciones que en materia de seguridad e higiene estén estipuladas en la legislación vigente.

Mensualmente la empresa adjudicataria deberá aportar la información detallada a cada operación que realice, indicando fecha y hora, de inicio y fin de la actuación, lugar, materiales empleados, usuario, dicha información se enviara a cada uno de los responsables de los servicios (Coordinadores Técnicos).

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este Pliego, ni tampoco ceder a otros, ni siquiera a efectos de conservación. Quedará obligado al cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre sobre Protección de Datos de carácter personal y especialmente en lo indicado en su artículo 12. Acceso a los datos por cuenta de terceros.

Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal tratados serán destruidos o devueltos al responsable del tratamiento, al igual que cualquier otro soporte o documento en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

En el caso de que el encargado del tratamiento destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que se hubiera incurrido personalmente.

I.C. de Zaragoza a 12 julio de 2016

EL GERENTE,



Fdo.: Javier Peiro Esteban

ANEXO I
RELACIÓN Y UBICACIÓN
EQUIPOS Y SUS CARACTERÍSTICAS

ESCUELAS INFANTILES

	DENOMINACIÓN	EQUIPOS	IMPRESORAS Y OTROS	PERIODO ACTIVIDAD
1	ESCUELA INFANTIL EL TREN C/ Reino, 5	1 Ordenador Sobremesa 1 Ordenador Portátil	2 impresoras multifunción 1 Router Adsl 1 Swich 1 Proyector	Septiembre a Junio
2	ESCUELA INFANTIL PIRINEOS C/ Valle de Gistain 44	1 Ordenador Sobremesa 1 Ordenador Portátil	1 impresora multifunción 1 escáner fax 1 Router Adsl 1 Proyector	
3	ESCUELA INFANTIL LOS VIENTOS C/ Poeta Luis Cernuda8	1 Ordenador Sobremesa 1 Ordenador Portátil	1 impresora multifunción 1 Router Adsl 1 Swich 1 Proyector 1 Proyector diapositivas	
4	ESCUELA INFANTIL LA PIRAÑA C/ Florentino Ballesteros, 2	1 Ordenador Sobremesa 1 Ordenador Portátil	1 impresora multifunción 1 Router Adsl 1 Proyector	
5	ESCUELA INFANTIL VILLACAMPA C/ Villacampa, 36	1 Ordenador Sobremesa 1 Ordenador Portátil	1 impresora multifunción 1 Router Adsl 1 Proyector	
6	ESCUELA INFANTIL MARIA URREA C/ Luis Legaz Lacambra, 44	1 Ordenador Sobremesa 1 Ordenador Portátil	1 impresora multifunción 1 Switch 1 Router Adsl 1 Proyector	
7	ESCUELA INFANTIL LOS IBONES C/ Antonio Leyva, 102	1 Ordenador Sobremesa 1 Ordenador Portátil	1 impresora multifunción 1 Switch 1 Router Adsl 1 Proyector	
8	ESCUELA INFANTIL LA PAZ C/ Emilio Pérez Vidal, 9	1 Ordenador Sobremesa 1 Ordenador Portátil	1 impresora multifunción 1 Switch 1 Router Adsl 1 Proyector	
9	ESCUELA INFANTIL BRIOLETAS (Santa Isabel) C/ La Iglesia, 32	1 Ordenador Sobremesa 1 Ordenador Portátil	1 impresora multifunción 1 Switch 1 Router Adsl 1 Proyector	
10	ESCUELA INFANTIL EL ANDEN C/ San Pedro Arbués, 4	1 Ordenador Sobremesa 2 Ordenadores Portátiles	2 impresoras multifunción: DINA3 y DINA4 1 Switch 1 Router Adsl 1 Proyector	
11	ESCUELA INFANTIL EL BOSQUE C/Paseo Echegaray y Caballero, 5	1 Ordenador Sobremesa 1 Ordenador Portátil	1 impresora multifunción 1 Switch 1 Router Adsl 1 Proyector	
12	ESCUELA INFANTIL PARQUE BRUIL C/ Vicente López Abadía, s/n	1 Ordenador Sobremesa 1 Ordenador Portátil	1 impresora multifunción 1 Switch 1 Router Adsl 1 Proyector	

BIBLIOTECAS

	DENOMINACIÓN	EQUIPOS	IMPRESORAS Y OTROS	PERIODO ACTIVIDAD
1	BIBLIOTECA PARA JÓVENES CUBIT C/ Mas de las Matas, 20	48 Ordenadores - 3 Servidores Zentyal - 35 Usuarios - 4 Opac - 9 Interno - 1 portátil	4 Switch 1 Router Adsl 1 Imp. carnes 2 Escáner 1 Punto de acceso Wifi 1 Hd Externo Backup 3 lectores láser de códigos de barras 1 cámara web 1 máquina de autopréstamo	Todo el año
2	BIBLIOTECA DE CASETAS C/ Del Palacio, 15	6 Ordenadores - 4 Usuarios - 1 Control Pc - 1 Interno	1 Switch 1 Punto de Acceso Wifi 1 lector láser de códigos de barras 1 cámara web	
3	BIBLIOTECA DE MONTAÑANA C/ Nuestra Señora del Rosario, 16	1 Ordenador	1 Módem 1 Punto de acceso Wifi	
4	BIBLIOTECA PÚBLICA DE MONZALBARBA C/ Gaspar de Pex, 12-14	5 Ordenadores: - 4 Usuarios - 1 Interno	1 Switch 1 Punto de acceso Wifi 1 lector láser de códigos de barras 1 cámara web	
5	BIBLIOTECA PÚBLICA DE MOVERA Pza. Mayor,1	2 Ordenadores - 1 Usuarios - 1 Interno	1 Router Adsl 1 Punto Acceso Wifi 1 lector láser de cogidos de barras 1 cámara web	
6	BIBLIOTECA PÚBLICA DE SAN JUAN DE MOZARRIFAR Pza. España, 9	2 Ordenadores - 1 Usuarios - 1 Interno	1 Punto Acceso Wifi 1 lector láser de cogidos de barras 1 cámara web	
7	BIBLIOTECA PÚBLICA FERNANDO LÁZARO CARRETER C/ Monzón, 3	16 Ordenadores - 8 Usuarios - 2 Opac - 5 Interno - 1control Pc	2 Switch 1 Punto Acceso Wifi 4 lectores láser de cogidos de barras 2 cámara web	
8	BIBLIOTECA PÚBLICA INOCENCIO RUIZ LA SALA (SANTA ISABEL) C/ del Baile, 8	6 Ordenadores - 4 Usuarios - 1 Interno - 1control PC	1 Switch 1 lector láser de cogidos de barras 1 cámara web	
9	BIBLIOTECA PÚBLICA JAVIER TOMEÓ (EL RABAL) Pza. San Gregorio, 9	9 Ordenadores - 4 usuarios - 4 Interno - 1 Control PC	1 Switch 1 Punto Acceso Wifi 3 lector láser de cogidos de barras 1 cámara web	
10	BIBLIOTECA PÚBLICA JESÚS M ^º ALEMANY BRIZ (CASABLANCA) C/ Viñedo Viejo, 1	2 Ordenadores - 1 Usuarios - 1 Interno	1 Punto Acceso Wifi 1 lector láser de códigos de barras 1 cámara web	

11	BIBLIOTECA PÚBLICA JOSÉ ANTONIO REY DEL CORRAL (SAN JOSÉ) Pza. Mayor, 2	11 Ordenadores - 5 Usuarios - 1 Opac - 4 Interno - 1 Control PC	1 Switch 2 lectores láser de códigos de barras 1 cámara web	Todo el año
12	BIBLIOTECA PÚBLICA JOSÉ RAMÓN ARANA (GARRAPINILLOS) C/ Pza. José Ramón Arana, 1	4 Ordenadores - 3 Usuarios - 1 Interno	1 Switch 1 Punto Acceso Wifi 1 lectores láser de códigos de barras 1 cámara web	
13	BIBLIOTECA PÚBLICA LUIS DEL VAL (VALDEFIERRO) Pza. de la Inmaculada, 3	3 Ordenadores - 2 Usuarios - 1 Interno	1 Punto Acceso Wifi	
14	BIBLIOTECA PÚBLICA MANUEL ALVAR (DELICIAS) Parque Delicias, Pabellón El Pilar	19 Ordenadores - 12 usuarios - 1 Opac - 5 Interno - 1 Control PC	1 Switch 1 Escáner 1 Punto Acceso Wifi 3 lectores láser de códigos de barras 2 cámaras web	
15	BIBLIOTECA PÚBLICA MARÍA MOLINER (CASCO HISTÓRICO) Pza. San Agustín, 1	17 Ordenadores - 10 usuarios - 1 Opac - 5 Interno - 1 control PC	3 Switch 1 Punto Acceso Wifi 3 lectores láser de cogidos de barras 1 cámara web	
16	BIBLIOTECA PÚBLICA MIGUEL DE CERVANTES (UNIVERSIDAD) C/ Santa Teresa de Jesús, 58	4 Ordenadores - 3 Usuarios - 1 Interno	1 Punto Acceso Wifi 1 lector láser de códigos de barras 1 cámara web	
17	BIBLIOTECA PÚBLICA MIGUEL LABORDETA (LA CARTUJA) C/ Autonomía de Aragón, 21	2 Ordenadores - 1 Usuarios - 1 Interno	1 Punto Acceso Wifi 1 lector láser de códigos de barras 1 cámara web	
18	BIBLIOTECA PÚBLICA RAFAEL ANDOLZ (ALMOZARA) Avda. Puerta Sancho, 30	14 Ordenadores - 8 Usuarios - 1 Opac - 4 Interno - 1 control PC	2 lectores láser de códigos de barras 1 cámara web	
19	BIBLIOTECA PÚBLICA RICARDO MAGDALENA (LAS FUENTES) Avda. Miguel Servet, 57	14 Ordenadores - 8 usuarios - 1 Opac - 4 Interno - 1 Control Pc	1 Switch 1 Punto Acceso Wifi 3 lectores láser de códigos de barras 1 cámara web	
20	BIBLIOTECA PÚBLICA ROSENDO TELLO (PEÑAFLOL) C/ La Tajada, 11	3 Ordenadores - 2 Usuarios - 1 Interno	1 Punto Acceso Wifi 1 lector láser de códigos de barras 1 cámara web	
21	BIBLIOTECA PÚBLICA SANTA OROSIA (DELICIAS) C/ Santa Orosia, 2	10 Ordenadores - 4 Usuarios - 1 Opac - 4 Interno - 1 Control Pc	1 Switch 1 Punto Acceso Wifi 2 lectores láser de códigos de barras 1 cámara web	
22	BIBLIOTECA PÚBLICA SOLEDAD PUÉRTOLAS (MIRALBUENO) Pza. La Rosa, s/n	6 Ordenadores - 4 Usuarios - 1 Opac - 1 Interno	1 Punto Acceso Wifi 1 lector láser de códigos de barras 1 cámara web	

23	BIBLIOTECA PÚBLICA VIENTOS DEL PUEBLO (OLIVER) C/ Antonio de Leyva, 87	22 Ordenadores - 15 Usuarios - 1 Opac - 5 Interno - 1 Control Pc	3 Switch 1 Punto Acceso Wifi 2 lectores láser de códigos de barras 1 cámara web	Todo el año
24	CENTRO COORDINADOR DE BIBLIOTECAS MUNICIPALES Avda. Miguel Servet, 57	7 Ordenadores - 6 Interno - 1 Portátil (Bibliobús)	2 Impresoras internas 2 Switch	
25	BIBLIOTECA PÚBLICA BENJAMÍN JARNÉS (ACTUR-REY FERNANDO) C/ Pedro Laín Entralgo,15	24 Ordenadores - 17 Usuarios - 1 Opac - 5 Interno - 1 Control Pc	2 Switch 3 lectores láser códigos de barras 1 cámara web	
26	BIBLIOTECA PÚBLICA JOSÉ MARTÍ (VALDESPARTERA) C/ Ciudadana Kane, 13	5 Ordenadores - 4 Usuarios - 1 Interno	1 Switch 1 Router Adsl 1 Punto Acceso Wifi 1 lector láser de códigos de barras 1 cámara web	
27	BIBLIOTECA PÚBLICA FÉLIX ROMEO (PARQUE GOYA) Plaza de la Poesía, 3	5 Ordenadores - 4 Usuarios - 1 Interno	1 Switch 1 Router Adsl 1 Punto Acceso Wifi 1 lector láser de códigos de barras 1 cámara web	

UNIVERSIDAD POPULAR Y SEDE

	DENOMINACIÓN	EQUIPOS	IMPRESORAS Y OTROS	PERIODO ACTIVIDAD
1	AULARIO UNIVERSIDAD POPULAR C/ Cortesías, 1	35 Ordenadores Sobremesa: - 15 Aula 2 - 15 Aula 6 - 4 Coordinación Dptos - 1 Sala Profesores 6 Ordenadores Portátiles	2 Impresoras 6 Cañones 1 Pizarra Digital 3 Switch 1 Router Adsl	Junio a septiembre
2	AULA MENTOR C/ Cortesías, 1	7 Ordenadores Sobremesa: - 6 Alumnos - 1 Profesor	1 Impresora 1 Switch 1 Punto de Acceso Wifi 1 Hd Externo Backup	
3	SEDE PATRONATO C/ Cortesías, 1	8 Ordenadores Sobremesa: - 1 Coordinador UP - 1 Coordinadora EEII - 1 Diseño - 2 Administración - 2 Contabilidad - 1 Archivo - 1 Técnico Educación 4 Ordenadores portátil - 1 Gerencia - 1 Contabilidad - 1 Administración	6 Impresoras 2 Escáner 2 Switch 1 Router Adsl 1 Punto de acceso Wifi 1 Fax Escáner 6 Hd Externo Backup	Todo el año