BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA

ARARTEKO ERAKUNDERAKO MIKROINFORMATIKA HARDWAREAREN MANTENTZE-LANETARAKO ZERBITZUA

AURKIBIDEA

1. HELBURUA 3
2. MANTENDU BEHARREKO EKIPAMENDUA. 3
3. ESKATURIKO MANTENTZE-LANAK 4
   3.1. Mantentze-lan zuzentzaileak 4
   3.2. Prebentziorako mantentze-lanak. 4
   3.3. Koordinazioa. 4
   3.4. Bermeen kudeaketa. 4
   3.5. Ekipoak ordezkatzea. 5
   3.6. Errepikatu diren matxurak. 5
   3.7. Zerbitzu-txostenak. 5
4. IRAUPENA 5
5. ERANTZUTEKO ETA EBAZPENA EMATEKO ORDUTEGIAK ETA DENBORAK 5
   5.1. Zerbitzuaren prestaziorako ordutegia 5
   5.2. Aurrez aurreko erantzunerako denbora. 5
   5.3. Ebazpena emateko denbora 5
   5.4. Aldi baterako ordezkapena 5
   5.5. Behin betiko ordezkapena. 6
6. LANTALDEAREN BALIABIDEAK, EGITURA ETA OSAKETA 6
   6.1. Baliabideak 6
   6.2. Zerbitzuaren arduraduna eta koordinatzailea 6
   6.3. Teknikari nagusia 6
7. PROPOSAMEN TEKNIKOA 6

Prado kalea 9, 01005 VITORIA-GASTEIZ Tel.: (+34) 945 135 118 Faxa: (+34) 945 135 102
E-maila: arartekoa@ararteko.eus www.ararteko.eus

1. HELBURUA

Agiri honen xedea 2. puntuan zerrendatzen den ekipamenduaren mantentze-lanen kontratazioa da. Zehazten diren dispositiboak Arartekoaren egoitza desberdinetan kokatzen dira.

- Vitoria-Gasteiz, Prado kalea 9
- Bilbo, Albia eraikina, San Bizente kalea 8, 11.a
- Donostia/San Sebastián, Arrasate kalea 19, 1.a

2. MANTENDU BEHARREKO EKIPAMENDUA

MAHAI GAINEKO ORDENAGAILUAK		**GUZTIRA**	**z**
MARKA	**MODELOA / DESKRIBAPENA**		**Kop.**
Clónico	SIMA i5 8400		2
Clónico	SIMA i3 8100		4
Clónico	SIMA i3 7100		11
Clónico	SIMA i3 6100		16
Clónico	SIMA G3250		4
Clónico	SIMA i5 4440		1
Clónico	SIMA Round Lake		1
Clónico	SIMA Broadfield		3
MONITOREAK		**GUZTIRA**	**z**
MARKA	**MODELOA / DESKRIBAPENA**		**Kop.**
Samsung	S22F352FHU		6
Samsung	S22F350FH		2
Samsung	S24C550ML		4
Samsung	S22D300HY		4
Samsung	P2270HD		1
Samsung	SyncMaster B2240		44
Samsung	T200HD		1
Samsung	SyncMaster 204BM		3
Philips	223V5LHSB2/00		1
LG	22MP55HQ-P		1
ORDENAGAILU ERAMANGARRIAK		**GUZTIRA**	**z**
MARKA	**MODELOA / DESKRIBAPENA**		**Kop.**
Toshiba	Satellite S50-B-13M		1
Lenovo	ThinkBook 15-IIL 20SM007GSP		10
Lenovo	V130-15IKB 81HN		35
ATAKA-ERREPLIKAGAILUAK		**GUZTIRA**	**z**
MARKA	**MODELOA / DESKRIBAPENA**		**Kop.**
StarTech	USB3SDOCKD		40
StarTech	DK30CHHPDEU		10
INPRIMAGAILUAK		**GUZTIRA**	**38**
MARKA	**MODELOA / DESKRIBAPENA**		**Kop.**
Kyocera	FS-C5400DN		1
Xerox	B230V/DNI		2
HP	LaserJet Pro M506		1
EPSON	WorkForce Pro WF-5620DWF		4
EPSON	WorkForce Pro WF-5110DW		21
HP	LaserJet P3005dn +Bandeja adicional		2
HP	LaserJet 1320		1
HP	LaserJet 1320n		1

Prado kalea 9, 01005 VITORIA-GASTEIZ Tel.: (+34) 945 135 118 Faxa: (+34) 945 135 102
E-maila: arartekoa@ararteko.eus www.ararteko.eus

HP	LaserJet 1020/1022		2
EPSON	TM-T20II		3
ESKANERRAK		**GUZTIRA**	**z**
MARKA	**MODELOA / DESKRIBAPENA**		**Kop.**
EPSON	GT-S85		9
Fujitsu	fi-5220C		2
Fujitsu	ScanSnap SV600		1
SARE-KOMMUTADOREAK		**GUZTIRA**	**z**
MARKA	**MODELOA / DESKRIBAPENA**		**Kop.**
D-Link	DGS-1016D		1
D-Link	DGS-1500-52		1
D-Link	DES-1026G		1
D-Link	DGS-1024D		1
3Com	Baseline Switch 2024		1
BESTE DISPOSITIBO BATZUK		**GUZTIRA**	**z**
MOTA	**MARKA / MODELOA / DESKRIBAPENA**		**Kop.**
Bideoproiektorea	EPSON EB-535W		1

3. ESKATURIKO MANTENTZE-LANAK

3.1. Mantentze-lan zuzentzaileak .

Enpresa adjudikaziodunak *MANTENDU BEHARREKO EKIPAMENDUA* atalean zerrendaturiko ekipo guztien matxurak konpondu beharko ditu, eta matxura “in-situ” konpontzen ahaleginduko da.

Zerbitzuaren barruan sartuko da piezak edo osagaiak ordezkatzea eta dagozkien driverrak instalatzea. Kontratutik kanpo geratuko dira kontsumigarriak, kartutxoak, tonerra, fusoreak eta abar.

Era berean, zerbitzuak betetzetik eratorritako gastu guztiak, hala nola joan-etorriak, dietak eta abar, enpresa adjudikaziodunaren kontura izango dira.

3.2. Prebentziorako mantentze-lanak.

2 hilabeteko aldian ez bada gertatzen agiri tekniko honetan jasotako ekipoetako bat konpontzea eskatzen duen matxurarik, enpresa adjudikaziodunak mantendu beharreko ekipamenduaren prebentziorako mantentze-lanak egingo ditu nahitaez —azterketa, garbiketa, doikuntzak eta abar—; 10 ordu gehienez 2 hilabeteko aldi bakoitzeko, bata bestearen ondoren, jarraian. Arartekoak ez du ezer ordaindu beharko lan horregatik.

3.3. Koordinazioa.

Matxuraren ondorioz gailuaren oinarrizko softwareari edo haren konektagarritasunari eragiten bazaio, enpresa adjudikaziodunak konpondu egin beharko du, Arartekoaren informatika-zerbitzuarekin koordinatuta, esku-hartze bakarrean operatibo gera dadin.

3.4. Bermeen kudeaketa.

Prado kalea 9, 01005 VITORIA-GASTEIZ Tel.: (+34) 945 135 118 Faxa: (+34) 945 135 102
E-maila: arartekoa@ararteko.eus www.ararteko.eus

Enpresa adjudikazioduna arduratuko da egoera horretan dauden ekipoen bermeak kudeatzeaz, eta dagozkion zerbitzu-akordioak egin beharko ditu fabrikatzaileekin, zerbitzuaren eskakizunak bere erantzukizunpean betetzen jarrai daitezen.

3.5. Ekipoak ordezkatzea.

Dispositiboa ez balitz konponduta geratuko hitzartutako denboran, enpresa adjudikaziodunak antzeko ezaugarriak dituen beste batengatik aldatu beharko du.

3.6. Errepikatu diren matxurak.

Enpresa adjudikaziodunak dispositibo batek edo dispositibo-modelo batek behin eta berriro matxurak dituela antzeman beharko du eta arrazoiak jakinarazi eta irtenbideak proposatu beharko ditu.

3.7. Zerbitzu-txostenak.

Ararteko erakundeak, aldizka, mantentze-kontratuaren, egindako esku-hartzeen, denboren eta abarren bilakaerari buruzko txostenak eskatu ahalko dizkio enpresa adjudikaziodunari.

4. IRAUPENA

Kontratuak urtebete iraungo du eta beste hiru urtez luzatu ahal izango da.

5. ERANTZUTEKO ETA EBAZPENA EMATEKO ORDUTEGIAK ETA DENBORAK

5.1. Zerbitzuaren prestaziorako ordutegia

Astelehenetik ostiralera, 08:30etik 17:30era.

5.2. Aurrez aurreko erantzunerako denbora

Matxuraren berri ematen zaionetik, enpresa adjudikaziodunak aurrez aurreko hasierako diagnostiko egin beharko du gehienez 3 orduko epean, Arartekoaren 3 egoitzetako edozeinetan.

5.3. Ebazpena emateko denbora

Ebazpena emateko gehieneko denbora 48 ordukoa izango da, matxura jakinarazten denetik zenbatzen hasita.

5.4. Aldi baterako ordezkapena

Aurreko atalean zehazturiko 48 orduko epea igaro ostean beharrezkoa bada ekipoa kentzea, konponketak egiteko, ekipoa aldi baterako ordezkatuko da antzeko ezaugarriak dituen beste batengatik.

Konponketak egiteko eta jatorrizko ekipoa berriz jartzeko gehieneko denbora 2 astekoa izango da, kentzen denetik zenbatzen hasita,

Prado kalea 9, 01005 VITORIA-GASTEIZ Tel.: (+34) 945 135 118 Faxa: (+34) 945 135 102
E-maila: arartekoa@ararteko.eus www.ararteko.eus

5.5. Behin betiko ordezkapena

Edozein arrazoirengatik jatorrizko ekipoa konpondu ezin bada, enpresa adjudikaziodunak mugarik gabe ordeztu beharko du ekipoa antzeko ezaugarriak dituen beste batengatik.

6. LANTALDEAREN BALIABIDEAK, EGITURA ETA OSAKETA

6.1. Baliabideak

Enpresa adjudikaziodunak honako baliabide hauek izan beharko ditu:

- Zerbitzua emateko prest dauden eta bulegoari atxikita dauden profil teknikoko 5 pertsona gutxienez.
- Antolaketa logistiko egokia zerbitzurako.

6.2. Zerbitzuaren arduraduna eta koordinatzailea

Enpresa adjudikaziodunak erabakitzeko gaitasuna duen pertsona bat izendatuko du eskainitako zerbitzuaren arduradun eta koordinatzaile gisa. Pertsona hori izango da Arartekoaren informatika-zerbitzuarekin harremanetan jarriko dena.

6.3. Teknikari nagusia

Enpresa adjudikaziodunak profil teknikoko pertsona bat izendatuko du eta hori arduratuko da gertatzen diren matxurez arduratuko dena ahal den guztietan.

Ez badago libre, enpresako edozein teknikari arduratuko da horretaz, ebazpena emateko epeak betetzeko xedearekin.

7. PROPOSAMEN TEKNIKOA

Aurkeztu beharreko proposamen teknikoak xehetasunez jaso beharko ditu eskaintzen den zerbitzuaren ezaugarri guztiak, ‘eskaturiko mantentze-lanak’, ‘erantzuteko eta ebazpena emateko ordutegiak eta denborak’ eta ‘lantaldearen baliabideak, egitura eta osaketa’ ataletan.

Prado kalea 9, 01005 VITORIA-GASTEIZ Tel.: (+34) 945 135 118 Faxa: (+34) 945 135 102
E-maila: arartekoa@ararteko.eus www.ararteko.eus

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE HARDWARE DE MICROINFORMÁTICA PARA LA INSTITUCIÓN DEL ARARTEKO

ÍNDICE

1. OBJETO 3
2. EQUIPAMIENTO A MANTENER. 3
3. MANTENIMIENTO REQUERIDO 4
3.1. Mantenimiento correctivo. 4
3.2. Mantenimiento preventivo. 4
3.3. Coordinación. 4
3.4. Gestión de garantías. 4
3.5. Sustitución de equipos. 5
3.6. Averías reiteradas. 5
3.7. Informes de servicio. 5
4. DURACIÓN. 5
5. HORARIOS Y TIEMPOS DE RESPUESTA Y RESOLUCIÓN 5
5.1. Horario de prestación del servicio 5
5.2. Tiempo de respuesta presencial 5
5.3. Tiempo de resolución. 5
5.4. Sustitución temporal 5
5.5. Sustitución definitiva 5
6. RECURSOS, ESTRUCTURA Y COMPOSICIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO 5
6.1. Recursos 6
6.2. Responsable y coordinador o coordinadora del servicio 6
6.3. Técnico o técnica principal 6
7. PROPUESTA TÉCNICA 6

Prado, 9 01005 VITORIA-GASTEIZ Tel.: (+34) 945 135 118 Faxa: (+34) 945 135 102
E-mail: arartekoa@ararteko.eus www.ararteko.eus

1. OBJETO

El objeto del presente pliego es la contratación del mantenimiento del equipamiento que se relaciona en el punto 2. Los dispositivos que se detallan están ubicados en las diferentes sedes del Ararteko.

- Vitoria-Gasteiz, c/ Prado, 9
- Bilbao, Edificio Albia, c/ San Vicente 8, 11º
- Donostia-San Sebastián, c/ Arrasate, 19, 1º

2. EQUIPAMIENTO A MANTENER.

ORDENADORES DE SOBREMESA		**TOTAL**	**42**
MARCA	**MODELO / DESCRIPCIÓN**		**Nº**
Clónico	SIMA i5 8400		2
Clónico	SIMA i3 8100		4
Clónico	SIMA i3 7100		11
Clónico	SIMA i3 6100		16
Clónico	SIMA G3250		4
Clónico	SIMA i5 4440		1
Clónico	SIMA Round Lake		1
Clónico	SIMA Broadfield		3
MONITORES		**TOTAL**	**67**
MARCA	**MODELO / DESCRIPCIÓN**		**Nº**
Samsung	S22F352FHU		6
Samsung	S22F350FH		2
Samsung	S24C550ML		4
Samsung	S22D300HY		4
Samsung	P2270HD		1
Samsung	SyncMaster B2240		44
Samsung	T200HD		1
Samsung	SyncMaster 204BM		3
Philips	223V5LHSB2/00		1
LG	22MP55HQ-P		1
ORDENADORES PORTÁTILES		**TOTAL**	**46**
MARCA	**MODELO / DESCRIPCIÓN**		**Nº**
Toshiba	Satellite S50-B-13M		1
Lenovo	ThinkBook 15-IIL 20SM007GSP		10
Lenovo	V130-15IKB 81HN		35
REPLICADORES DE PUERTOS		**TOTAL**	**50**
MARCA	**MODELO / DESCRIPCIÓN**		**Nº**
StarTech	USB3SDOCKD		40
StarTech	DK30CHHPDEU		10
IMPRESORAS		**TOTAL**	**38**
MARCA	**MODELO / DESCRIPCIÓN**		**Nº**
Kyocera	FS-C5400DN		1
Xerox	B230V/DNI		2
HP	LaserJet Pro M506		1
EPSON	WorkForce Pro WF-5620DWF		4
EPSON	WorkForce Pro WF-5110DW		21
HP	LaserJet P3005dn +Bandeja adicional		2
HP	LaserJet 1320		1
HP	LaserJet 1320n		1

Prado, 9 01005 VITORIA-GASTEIZ Tel.: (+34) 945 135 118 Faxa: (+34) 945 135 102
E-mail: arartekoa@ararteko.eus www.ararteko.eus

HP	LaserJet 1020/1022		2
EPSON	TM-T20II		3
ESCÁNERES		**TOTAL**	**12**
MARCA	**MODELO / DESCRIPCIÓN**		**Nº**
EPSON	GT-S85		9
Fujitsu	fi-5220C		2
Fujitsu	ScanSnap SV600		1
CONMUTADORES DE RED		**TOTAL**	**13**
MARCA	**MODELO / DESCRIPCIÓN**		**Nº**
D-Link	DGS-1016D		1
D-Link	DGS-1500-52		1
D-Link	DES-1026G		1
D-Link	DGS-1024D		1
3Com	Baseline Switch 2024		1
OTROS DISPOSITIVOS		**TOTAL**	**30**
TIPO	**MARCA / MODELO / DESCRIPCIÓN**		**Nº**
Videoproyector	EPSON EB-535W		1

3. MANTENIMIENTO REQUERIDO

3.1. Mantenimiento correctivo.

La empresa adjudicataria resolverá las averías de todos los equipos relacionados en el apartado *EQUIPAMIENTO A MANTENER* intentando siempre reparar la avería “in-situ”.

El servicio incluirá la sustitución de piezas o componentes e instalación de los drivers correspondientes quedando excluidos del contrato los consumibles, cartuchos, tóner, fusores, etc.

Del mismo modo, todos los gastos que se deriven del cumplimiento de los servicios como son desplazamientos, dietas, etc. serán por cuenta de la empresa adjudicataria.

3.2. Mantenimiento preventivo.

Para el supuesto de que durante periodos de 2 meses no se produzcan averías que exijan a reparación de algún equipo de los incluidos en el presente pliego técnico, la empresa adjudicataria realizará obligatoriamente un trabajo de mantenimiento preventivo - análisis, limpieza, ajustes, etc.- del equipamiento a mantener, con un máximo de 10 horas cada periodo de 2 meses de forma sucesiva, sin que dicho trabajo conlleve cargo alguno para el Ararteko.

3.3. Coordinación.

En caso de que el software básico del dispositivo o su conectividad se vean afectados como consecuencia de la avería, la empresa adjudicataria deberá solucionarlo en coordinación con el servicio de informática del Ararteko, de tal forma que quede operativo en una sola intervención.

3.4. Gestión de garantías.

La empresa adjudicataria se hará cargo de la gestión de las garantías de los equipos que estén en dicha situación, debiendo establecer los acuerdos de servicio pertinentes con los fabricantes, de forma que los requerimientos del servicio se sigan cumpliendo bajo su entera responsabilidad.

Prado, 9 01005 VITORIA-GASTEIZ Tel.: (+34) 945 135 118 Faxa: (+34) 945 135 102
E-mail: arartekoa@ararteko.eus www.ararteko.eus

3.5. Sustitución de equipos.

Si el dispositivo no quedara reparado en el tiempo estipulado, la empresa adjudicataria deberá sustituirlo por uno de características similares.

3.6. Averías reiteradas.

La empresa adjudicataria deberá detectar cuando un dispositivo o modelo de dispositivo presente averías reiteradas, informar de los motivos y proponer soluciones.

3.7. Informes de servicio.

La institución del Ararteko podrá solicitar periódicamente a la empresa adjudicataria informes sobre la evolución del contrato de mantenimiento, intervenciones realizadas, tiempos empleados, etc.

4. DURACIÓN

La duración del contrato será de un año, prorrogable por tres años más.

5. HORARIOS Y TIEMPOS DE RESPUESTA Y RESOLUCIÓN

5.1. Horario de prestación del servicio

De lunes a viernes, de 8:30 a 17:30

5.2. Tiempo de respuesta presencial

A partir de la comunicación de la avería, la empresa adjudicataria deberá realizar un diagnóstico inicial presencial en un plazo máximo de 3 horas en cualquier de las 3 sedes del Ararteko.

5.3. Tiempo de resolución

El tiempo máximo de resolución será de 48 horas desde de la comunicación de la avería.

5.4. Sustitución temporal

Si transcurrido el plazo de 48 horas detallado en el apartado anterior fuera necesario retirar el equipo para su reparación, este se sustituirá temporalmente por uno de características similares.

El tiempo máximo para reparar y reponer el equipo original de la institución del Ararteko será de 2 semanas desde su retirada.

5.5. Sustitución definitiva

Si por cualquier razón el equipo original no pudiera ser reparado la empresa adjudicataria deberá sustituir indefinidamente el equipo por uno de características similares.

6. RECURSOS, ESTRUCTURA Y COMPOSICIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

Prado, 9 01005 VITORIA-GASTEIZ Tel.: (+34) 945 135 118 Faxa: (+34) 945 135 102
E-mail: arartekoa@ararteko.eus www.ararteko.eus

6.1. Recursos

La empresa adjudicataria deberá disponer de los siguientes recursos:

- Un mínimo de 5 personas de perfil técnico adscritas a la oficina y disponibles para ofrecer el servicio.
- Organización logística adecuada para el servicio.

6.2. Responsable y coordinador o coordinadora del servicio

La empresa adjudicataria designará una persona con capacidad de decisión como responsable y coordinadora del servicio ofertado que será la persona de interlocución con el servicio de informática del Ararteko.

6.3. Técnico o técnica principal

La empresa adjudicataria asignará una persona de perfil técnico que será quien se haga cargo de las averías que se produzcan siempre que sea posible.

En caso de que no esté disponible se hará cargo cualquiera de los técnicos o técnicas de la empresa con el fin de cumplir los plazos de resolución.

7. PROPUESTA TÉCNICA

La propuesta técnica a presentar deberá contener con detalle todas las características del servicio que se ofrece, en los apartados 'mantenimiento requerido', 'horarios y tiempos de respuesta y resolución' y 'recursos, estructura y composición del equipo de trabajo'.

Prado, 9 01005 VITORIA-GASTEIZ Tel.: (+34) 945 135 118 Faxa: (+34) 945 135 102
E-mail: arartekoa@ararteko.eus www.ararteko.eus