

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

SUMINISTROS procedimiento ABIERTO



|  |  |
| --- | --- |
| Expediente: | **«Nº\_Expediente»** |
|  |  |
| Título: | **«Título»** |
|  |  |
| Localidad: | Córdoba |
|  |  |
| Código CPV 08: | CÓDIGO CPV |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | http://www.ciencia.gob.es/stfls/MICINN/AEI/ficheros/Imagen_Institucional/MCIU_Gob_AEI.jpg |

Esta licitación está financiada con fondos procedentes del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) de la Unión Europea

código: 002\_sum\_PPT | versión del pliego: 07.0

Contenido

[I- CONDICIONES DE EJECUCIÓN 2](#_Toc507758943)

[1. Documentación del equipo 2](#_Toc507758944)

[2. Garantía 2](#_Toc507758945)

[3. Instalación del equipamiento 2](#_Toc507758946)

[3.1. Pruebas de rendimiento 2](#_Toc507758947)

[4. Asistencia técnica y mantenimiento 3](#_Toc507758948)

[4.1. Mantenimiento correctivo y evolutivo del producto 3](#_Toc507758949)

[4.2. Resolución de incidencias 3](#_Toc507758950)

[4.3. Soporte a la explotación 4](#_Toc507758951)

[5. Formación 5](#_Toc507758952)

[II- CARACTERÍSTICAS DE CONCEPTO 6](#_Toc507758953)

[6. Características técnicas del equipamiento 6](#_Toc507758954)

[7. Otras observaciones adicionales a las indicadas 6](#_Toc507758955)

## I- CONDICIONES DE EJECUCIÓN

# 1. Documentación del equipo

El equipo a suministrar deberá contar obligatoriamente con la siguiente documentación:

* Manual de Instrucciones, uso técnico y mantenimiento en castellano.
* Certificado del Marcado CE con especificación de su Clase y el cumplimiento de las Directivas Europeas de nuevo enfoque que les sean de aplicación.
* Certificado de validación en cuanto al cumplimiento de sus especificaciones.

# 2. Garantía

La garantía completa incluirá todas aquellas actuaciones tendentes a la reparación de cualquier vicio o defectos que afecten al correcto funcionamiento del suministro, asumiendo la entidad contratista todos los costes derivados de su reparación, incluidos costes de piezas, repuestos, desplazamientos, transporte, etcétera, que fuesen necesarios para que el producto vuelva a reunir las condiciones óptimas de uso.

Durante la garantía, la empresa adjudicataria se compromete a realizar las revisiones temporales protocolarias y suministrar las piezas, recambios y demás componentes, que no estén en contacto con la muestra a coste cero.

Las actualizaciones de software que aparezcan durante la garantía estarán también incluidas.

# 3. Instalación del equipamiento

Se considera incluido en el contrato de suministro: el transporte, entrega, instalación y puesta en funcionamiento, a través de pruebas de rendimiento del mismo.

## 3.1. Pruebas de rendimiento

La oferta incluirá, al menos, la realización in-situ de una prueba de rendimiento del equipamiento sin coste adicional para la Universidad.

El adjudicatario propondrá un juego de pruebas de stress que midan el comportamiento de los procesos clave del sistema. La oferta detallará los procesos propuestos, la metodología de pruebas y las jornadas necesarias para su preparación, ejecución y análisis.

El responsable del contrato decidirá, en todo caso, sobre la idoneidad de las pruebas y sobre la fecha de ejecución de las mismas. Si lo considera oportuno, éste podrá desistir de la realización de las pruebas de rendimiento, total o parcialmente.

El adjudicatario establecerá, para cada una de las pruebas, unos niveles de referencia y ejecutará la batería de pruebas acordadas.

Finalmente, el adjudicatario elevará un informe de resultados al responsable del contrato en el que hará constar los valores obtenidos en las pruebas y un análisis de rendimiento evaluado en función de la capacidad del hardware disponible. El informe recogerá, si procede, recomendaciones para la mejora del rendimiento del equipamiento.

# 4. Asistencia técnica y mantenimiento

Servicio de mantenimiento preventivo anual, incluyendo limpieza, ajustes, calibraciones y chequeos del sistema, así como la mano de obra del personal técnico especializado y su desplazamiento. Para el caso de consumibles, recambios y demás componentes fungibles o menores, se deberá garantizar la disponibilidad de éstos y la asistencia técnica de la empresa proveedora en un plazo no superior a tres (3) días.

La oferta básica deberá incluir los siguientes servicios, que se concretan en apartados posteriores, durante el periodo completo de la garantía ofertada por la empresa adjudicataria:

* Mantenimiento correctivo y evolutivo.
* Resolución de incidencias.
* Soporte a la explotación de las plataformas en producción.
* Servicios de soporte avanzado.

## 4.1. Mantenimiento correctivo y evolutivo del producto

El mantenimiento correctivo y evolutivo tiene por objeto corregir cualquier comportamiento anómalo tanto en los componentes del equipamiento como en el producto en sí. Esto incluye actividades de corrección y actualización de la configuración, así como su evolución incorporando mejoras del producto estándar aprobadas por la empresa.

## 4.2. Resolución de incidencias

El servicio incluye la atención telefónica en horario de 9:00 a 17:00 horas de lunes a viernes, así como la asistencia remota o presencial en función de la criticidad de la incidencia. Las incidencias, previo acuerdo con el responsable del contrato, podrán tramitarse por otros medios: correo electrónico, vía web, aplicación de control de incidencias, etc.

Las incidencias se clasificarán según su criticidad en:

|  |  |
| --- | --- |
| **Nivel** | **Descripción** |
| Error Crítico | El uso del equipamiento o de la plataforma tecnológica base queda interrumpido o tan gravemente afectado, que impide seguir trabajando de manera razonable. Se experimenta una completa pérdida del servicio. |
| Error Severo | Se produce una pérdida de servicio severa. Prestaciones importantes se encuentran no disponibles sin que exista una solución alternativa aceptable; sin embargo, las operaciones pueden continuar de forma restringida. |
| Error | Se experimenta una pérdida de servicio menor. El impacto es una inconveniencia que puede necesitar una solución alternativa para restaurar una funcionalidad concreta. |
| Duda | Se solicita información o ayuda a la operación, una mejora o el esclarecimiento de la documentación relativa al equipamiento o al software, pero el funcionamiento del mismo no se ve afectado. No se experimenta ninguna pérdida de servicio. El resultado no impide el funcionamiento del sistema. |

Los Niveles mínimos de servicio de cada tipo de incidencia serán:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Criticidad** | **Tiempo de Respuesta** | **Tiempo de Resolución** |
| Error Crítico | 2 horas | 24 horas |
| Error Severo | 2 horas | 24 horas |
| Error | 4 horas | 48 horas |
| Duda | 24 horas | 48 horas |

Se entiende por *Tiempo de respuesta* el plazo transcurrido desde la comunicación de una incidencia hasta el momento en que la empresa adjudicataria se pone a disposición del usuario para resolverla.

El tiempo de respuesta no debe ser superior al indicado en el 90% de las incidencias tramitadas.

Definimos el *Tiempo de resolución* como el plazo transcurrido desde la notificación de la incidencia y la restitución del sistema a su funcionamiento normal.

El tiempo de resolución no debe ser superior al indicado en el 90% de las incidencias tramitadas.

Todas las incidencias cerradas serán comunicadas al usuario, que debe valorar la solución adoptada en la escala de 0 a 5, siendo 0 la valoración más negativa. Si el usuario se declara insatisfecho, se tendrá que asegurar que se ha resuelto eficazmente la incidencia o petición, de lo contrario se aplicará una nueva solución y se volverá a valorar la satisfacción del usuario. En el supuesto de que persista la discrepancia sobre la solución adoptada se someterá a juicio del responsable del contrato.

## 4.3. Soporte a la explotación

El servicio contempla el soporte técnico al uso del equipamiento objeto del contrato. Se incluye la configuración y parametrización de las aplicaciones software, así como las recomendaciones respecto al software y hardware de base.

El servicio también incluye ayuda funcional en la operación de la plataforma, con recomendaciones de mejores prácticas y ayudas en la resolución de dudas sobre el funcionamiento del equipamiento.

# 5. Formación

Jornada técnica de formación obligatoria de \_\_\_ días a la instalación del instrumento y curso avanzado adicional a los \_\_\_ meses de la puesta en funcionamiento del equipo, especificando duración y programa a impartir, dirigido a los investigadores y usuarios del equipamiento. En ambos casos ha de ser impartido por un especialista de aplicaciones acreditado.

## II- CARACTERÍSTICAS DE CONCEPTO

«Título»

# 6. Características técnicas del equipamiento

Características Técnicas

# 7. Otras observaciones adicionales a las indicadas

* Cada entidad licitadora podrá ofertar a uno, varios o todos los lotes en que se divide el presente contrato.
* …

IMPORTANTE: **Todas las cláusulas** del presente Pliego de Prescripciones Técnicas se consideran obligaciones contractuales esenciales, a los efectos de lo establecido en el artículo 211 apartado f) de la Ley de Contratos del Sector Público.