Alberto Corpas Novo (1 de 1)
Director Innovación Ciudadana
Fecha Firma: 18/04/2019
HASH: 908603f1863effe37c5948e781795f44

JUSTIFICACIÓN TÉCNICA DE LA NECESIDAD DEL CONTRATO

SERVICIO DE SOPORTE INTEGRAL DEL PUESTO EN LOS CENTROS DE LA RED GUADALINFO

1. Necesidad de la contratación

El proyecto Guadalinfo ha ido pasando por diversos niveles de madurez tecnológica desde su nacimiento, hasta los niveles actuales, en los que existen mecanismos formales que han facilitado la proactividad y mejoras significativas de calidad de la infraestructura de las Tecnologías de la Información visibles a los usuarios. Esta evolución ha ido pareja a la propia evolución del mercado de las TI, y es esta última el referente para abordar una nueva etapa en la evolución de la infraestructura tecnológica de la red Guadalinfo, con una orientación clara a la optimización de los recursos aprovechando los nuevos modelos tecnológicos existentes en el mercado.

Para ello, se debe abordar el soporte integral del centro Guadalinfo de toda la red de Andalucía con tres objetivos claros a conseguir:

- Reducción de costes.
- Eficiencia en la provisión de los servicios, continuando con los mismos y añadiendo servicios nuevos.
- Garantizar los niveles de calidad exigidos.

Para ello, la empresa adjudicataria deberá mantener y dar soporte técnico al equipamiento informático de todos los centros de acceso público a Internet del proyecto Guadalinfo y CAPIS en Andalucía, en la forma y con los Acuerdos de Niveles de Servicio que se establezcan para ello.

Se incluyen dentro de este soporte todos los equipos Hardware que se encuentren en los centros (sin ánimos de ser exhaustivos): servidores de centro, clientes fijos y portátiles,

servidores de cartelería digital, televisores, dispositivos de discapacidad, puntos de acceso, switches, impresoras, scanners, proyectores, ratones, teclados, auriculares, webcams, latiguillos de red y todos aquellos elementos habituales en los centros Guadalinfo para su total y correcto funcionamiento. También deberá realizarse la gestión del mantenimiento de los equipos instalados en los centros, a través de los servicios de coordinación con proveedores, CAU Guadalinfo y soporte SW durante el tiempo de vigencia del contrato.

2. Objeto del contrato

El contrato tiene por objeto el servicio de soporte integral del “puesto de trabajo” en todos los centros de la red “Guadalinfo”, incluyendo las necesidades de suministro, mantenimiento, soporte e inventario de los mismos.

El contrato cubrirá el soporte software y hardware a todos los centros indicados, además del Centro de Atención al Usuario, que será el elemento a través del cual se recibirán las llamadas para la apertura, actualización de incidencias y seguimiento de las mismas por parte de la dinamización local y responsables de proyecto.

3. Insuficiencia de medios

El Consorcio “Fernando de los Ríos” no dispone de los recursos necesarios para poder responder a la demanda de incidencias que, tanto hardware como software, se producen en los centros Guadalinfo, ni dispone del personal cualificado suficiente para la realización de estas labores, las cuales solo son posibles a través de empresas con una solvencia técnica determinada y con los medios técnicos adecuados.

4. Lugar de ejecución

El ámbito de ejecución de contrato será toda la Comunidad Autónoma de Andalucía, donde se ubican los centros de la red “Guadalinfo”.

5. Plazo de ejecución del contrato

El plazo de ejecución del contrato será de 12 meses. Se contempla expresamente la posibilidad de prorrogar el contrato por dos periodos independientes de un año, hasta un máximo de tres años de duración total del contrato.

6. Impacto en la estrategia Guadalinfo

Con relación a la vinculación del servicio a contratar con los objetivos del Plan Estratégico de Guadalinfo 2016-2020, se hace constar, que el programa objeto de la contratación incide de manera directa en los siguientes apartados del plan:

OBJETIVO #1

Línea de actuación: Formando en profesiones y competencias digitales

Actuaciones:

- Formación certificada a través de terceros

ACTUACIONES TRANSVERSALES

Línea de actuación: Demarcación del rol del Agente de Innovación Local

Actuaciones:

- Desarrollo de herramientas de apoyo al Agente de Innovación Local.

Línea de actuación: Gestionando la comunicación

Actuaciones:

- Comunicación orientada a difusión, información, colaboración y rendición de cuentas

Línea de actuación: Calidad a través de la evaluación y la mejora continua

Actuaciones:

- Planificación, seguimiento, evaluación y herramientas

Línea de actuación: Objetivos internos CFR

Actuaciones:

- Soporte tecnológico general
- Gestionar y proteger el patrimonio material de la red Guadalinfo

7. Indicadores de evaluación

La evaluación de la ejecución de los contratos es imprescindible para el sistema de calidad del Consorcio y para la justificación de las subvenciones que constituyen los ingresos del mismo. En este sentido, la evaluación del objeto del contrato se realizará a través de los siguientes indicadores:

- Resolución de incidencias conforme a ANS (%)
- Actualizaciones del sistema operativo cliente y servidor (S/N)
- Desarrollo de nuevo sistema operativo cliente y servidor (S/N)
- Actualización del inventario (S/N)
- % de informes entregados en tiempo y forma
- Puntuación mayor de 3,5 sobre 5 en las encuestas de satisfacción a Agentes de Innovación Local
- Actualización de manuales (S/N)

8. Cálculo del presupuesto

En base a la experiencia adquirida durante las últimas licitaciones de este mismo servicio y considerando el histórico del coste del soporte unificado (SW y HW), se estima que el precio de contrato asciende a 465.850 euros por año (IVA incluido).

9. Responsable de la ejecución del contrato

Se propone a Dª Marián Fernández y a D. Ignacio Martín, como responsables de la ejecución del contrato, en los términos previstos en el artículo 62.1 LCSP.

A tal efecto les corresponderá supervisar su ejecución, así como adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada. Les corresponderá igualmente mantener la interlocución técnica con el contratista, darle instrucciones, comprobar que se está ejecutando correctamente y realizar la evaluación final del contrato.

El Director del departamento de Innovación Ciudadana

Fdo.: Alberto Corpas Novo