

Expediente N°. LICT/99/017/2018/0121

Pliego de Prescripciones Técnicas para la Contratación del suministro de la solución de Control de Presencia para FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 61

1. INTRODUCCIÓN	3
1.1 Objeto	3
1.2 Objetivos	3
1.3 Normativa técnica	3
1.4 Definiciones	4
2. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	6
2.1 Red de centros	6
2.2 Parque actual	6
2.3 Modelo de gestión técnica	6
3. DESCRIPCIÓN DE LA PRESTACIÓN	8
3.1 Alcance de la contratación.....	8
3.2 Catálogo de equipamiento	8
3.2.1 Modificación de modelos del catálogo	9
3.2.2 Ejecución de modificación de modelos del catálogo	9
3.3 Requisitos técnicos.....	10
3.4 Requisitos funcionales.....	11
3.5 Estimación de equipamiento	12
3.6 Planificación de entrada en servicio.....	12
4. IMPLANTACIÓN	14
4.1 Homologación o acreditación	15
4.2 Configuración.....	15
4.3 Suministro	16
4.4 Despliegue	16
4.5 Retirada.....	18
4.6 Inventario	19
5. GESTIÓN DEL SERVICIO	20
5.1 Garantía.....	20
5.2 Soporte.....	21
5.3 Operación	23
5.4 Mejora continua.....	23
6. GESTIÓN DE LA CAPACIDAD.....	25
6.1 Petición de terminal, periférico o tarjeta del catálogo.....	25
6.2 Petición de características adicionales.....	26
6.3 Petición de elementos no cubiertos por garantía	26
7. SEGUIMIENTO DEL CONTRATO	28
7.1 Seguimiento de la implantación	28
7.2 Seguimiento de la gestión del servicio	28
8. MODIFICACIONES PREVISTAS	30
8.1 Supuestos de modificaciones previstas.....	30
8.2 Ejecución de modificaciones previstas	30
9. ANEXOS	32

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Objeto

El objeto del presente documento es establecer los requisitos técnicos que regirán en el contrato para el suministro de la solución de Control de Presencia integrado con los procesos y aplicaciones de FREMAP - Mutua Colaboradora con la Seguridad Social Nº 61 - (en adelante, FREMAP), junto a la adquisición de los terminales de control de presencia que serán desplegados en todos los centros de trabajo de FREMAP.

1.2 Objetivos

Tras el análisis de las necesidades de control de presencia de FREMAP y en el contexto referido en el apartado anterior, se han obtenido los requisitos que han de cumplir los elementos que los explotan y que son objeto de la presente contratación.

En este sentido, se han detectado los siguientes objetivos de alto nivel:

- Implantación de una solución cliente/servidor que cubra la necesidad de control de presencia de FREMAP.
- Instalación y configuración de la parte servidora en la infraestructura tecnológica de FREMAP.
- Adquisición, suministro e implantación de terminales de control de presencia en todos los centros de trabajo de FREMAP.
- Adquisición, suministro e implantación de periféricos que permitan el alta masiva de usuarios, huellas digitales y tarjetas en los centros de FREMAP de mayor tamaño.
- Adquisición y suministro de tarjetas de control de presencia.
- Gestión del servicio durante toda la vida del contrato, incluyendo garantía y soporte.
- Gestión de la capacidad y seguimiento del contrato.
- Modificaciones previstas.

Todos los puntos anteriores se llevarán a cabo en los términos y condiciones establecidos en el presente Pliego y en el Pliego de Cláusulas Administrativas por las que se rige esta licitación.

1.3 Normativa técnica

Será de aplicación toda la normativa legal establecida en la legislación española así como de la Unión Europea que pudiese corresponder al objeto de esta contratación, tanto de carácter técnico como medioambiental, destacando las siguientes:

- Todos los terminales que forman parte del presente pliego deberán ajustarse a lo establecido en la Directiva 2001/95/CE, relativa a la Seguridad General de Productos, y en el Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre, sobre seguridad general de los productos, B.O.E. Nº 9 publicado el 10 de enero de 2014, en aplicación de dicha Directiva en España.
- Todos los modelos que vayan conectados a la red eléctrica cumplirán con la normativa señalada en el Real Decreto 842/2002 del 2 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento Electrotécnico de Baja Tensión, así como la Directiva Europea de Baja Tensión (2014/35/UE).
- Todos los terminales presentados al presente pliego que así lo requieran y puedan generar perturbaciones electromagnéticas, deberán cumplir obligatoriamente la Directiva Europea de Compatibilidad Electromagnética (2014/30/UE).

- Los productos deberán ser conformes con la Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados, y la Ley 11/1997, de 24 de abril, de envases y residuos de envases, especificando si se dispone de sistemas o productos gratuitos de depósito, devolución y retorno de envases y embalajes gestionados por la empresa licitadora.
- En este sentido, el R.D 110/2015, de 25 de febrero, sobre aparatos eléctricos y electrónicos y la gestión de sus residuos, tiene por objeto establecer medidas para prevenir la generación de residuos procedentes de aparatos eléctricos y electrónicos y reducir su eliminación y la peligrosidad de sus componentes, así como regular su gestión para mejorar la protección del medio ambiente.

La normativa descrita en el presente apartado no tiene carácter de excluyente, debiendo respetar los distintos licitadores cualquier otra que, en función de la materia objeto de licitación, pudiera resultar de aplicación.

1.4 Definiciones

En este apartado se establecen las definiciones de algunos términos recogidos en el documento:

Centro de Soporte y Atención de Usuarios (CSU): Equipo encargado de recoger las incidencias de los usuarios y dudas surgidas durante la utilización de los terminales informáticos y aplicaciones de FREMAP. Constituye el primer nivel del servicio de atención a usuarios de la organización, siendo su interlocutor único.

Inventario: Base de datos que contiene toda la información de gestión sobre las dotaciones de FREMAP, incluidos los terminales objeto de esta contratación.

Tiempo de respuesta: Horas laborables totales, transcurridas desde la notificación de una incidencia por el CSU de FREMAP, hasta que personal técnico especializado de la empresa adjudicataria se ponga en contacto con el CSU a fin de determinar la naturaleza de la avería, su posible solución telefónica o concertar la visita de un técnico in situ, dejando constancia de la apertura de incidencia en los sistemas de gestión del adjudicatario.

Tiempo de resolución: Horas totales, laborables, transcurridas desde la notificación de una incidencia al adjudicatario hasta que la avería queda resuelta y notificada al CSU de FREMAP.

Suministro: Conjunto de acciones que debe realizar el adjudicatario para entregar los terminales solicitados por FREMAP en la ubicación de destino. Un equipamiento se considera totalmente suministrado cuando han sido entregados todos sus elementos, periféricos, accesorios y cableados.

Instalación: Es la colocación en el lugar de destino incluyendo: desplazamiento del técnico, desembalaje, el montaje de las partes si procede, las conexiones a la red eléctrica y/o informática según el caso, la instalación y la puesta en marcha del equipamiento en su ubicación final, explicación al usuario de las instrucciones básicas de uso del equipamiento, así como la comprobación de su correcto funcionamiento. En ningún caso implicará la ejecución de obras de cualquier naturaleza.

Retirada: Son el conjunto de acciones a realizar por la empresa adjudicataria para la desinstalación de terminales sustituidos durante la instalación, garantizando y certificando la destrucción de la información contenida, e informar sobre el destino de los mismos.

Mantenimiento: Conjunto de operaciones, cuidados de conservación, soporte y puesta a punto para que los terminales puedan seguir funcionando adecuadamente, así como revisión periódica, incluyendo mano de obra y desplazamiento del técnico correspondiente.

Reparación: Conjunto de operaciones, mano de obra, desplazamiento del técnico, reparación o en su caso, sustitución de las piezas defectuosas para el correcto funcionamiento de un equipamiento.

Servicio Interno de Dotaciones: Servicio responsable de la dotación y soporte de terminales de control de presencia, terminales telefónicos y periféricos de usuario, así como de la infraestructura informática y de las comunicaciones necesarias en los centros de trabajo.

Servicio Interno de Plataforma: Servicio responsable del mantenimiento, personalización y configuración de los servicios básicos de los terminales de control de presencia (herramientas ofimáticas, sistema operativo, unidades almacenamiento y servicio de impresión).

Tiempo máximo de suministro (TMS): Es el tiempo máximo de provisión de una petición de suministro y se contabiliza desde que el adjudicatario recibe una petición por parte de FREMAP hasta que la petición se provisiona de forma efectiva en la ubicación final de FREMAP.

Ratio mínimo de despliegue (RMD): Se define como el número mínimo de terminales de control de presencia que deben desplegarse de forma efectiva en un día laborable, durante cualquiera de las fases de implantación de los diferentes grupos de terminales.

Tiempo máximo de respuesta (TMR). Se define como el tiempo máximo transcurrido desde que se intenta contactar con el adjudicatario hasta que se recibe número de ticket, dejando constancia de la apertura de incidencia en los sistemas del adjudicatario.

Tiempo máximo de resolución (TMRS). Se define como el tiempo máximo transcurrido desde que se abre incidencia en los sistemas del adjudicatario hasta que la incidencia se resuelve de forma efectiva y se notifica a CSU FREMAP.

Tiempo máximo de atención (TMA): Se define como el tiempo máximo transcurrido desde que se intenta contactar con el adjudicatario hasta que se logra la atención y primera respuesta, medido en horas.

Tiempo máximo de provisión (TMP): Se define como el tiempo máximo de provisión de una petición de equipamiento dentro de catálogo y se contabiliza desde que el adjudicatario recibe una petición por parte de FREMAP hasta que la petición se provisiona y se acepta por FREMAP, medido en días laborables.

2. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL

2.1 Red de centros

FREMAP se organiza territorialmente en Direcciones Regionales y cada una de éstas comprende un conjunto de Unidades de Prestación de Servicios (U.P.S.). En base a esta organización, FREMAP cuenta con una Red de Centros que incluyen la Sede Social, Hospitales y Hospitales de Día así como centros Administrativos y/o Asistenciales, sumando un total de 194 centros distribuidos por toda la geografía nacional.

2.2 Parque actual

El parque actual de terminales de control de presencia de FREMAP consta de 203 unidades distribuidas por toda la geografía nacional. Estos terminales permiten el fichaje de más de 5.000 usuarios de forma diaria, registrando entradas, salidas y periodos de comida, etc.

FREMAP cuenta con un inventario actualizado de dispositivos que incluye además de la información básica, la configuración y la ubicación de cada uno de los terminales. De acuerdo a este inventario, los terminales existentes en la actualidad son los siguientes:

Tipo de equipo	Descripción	Funcionalidad	Unidades
Axess TMC X1	Terminal de control de presencia a sustituir.	Lectura de tarjetas de proximidad.	44
Linear TA-78	Terminal de control de presencia a sustituir.	Lectura de tarjetas de banda magnética.	159

Tabla 2.2. Modelos actuales

La relación completa y detallada de todos los terminales del parque actual, desglosada por centros, puede consultarse en el "ANEXO 1 – LISTADO DE TERMINALES POR CENTRO DE TRABAJO".

2.3 Modelo de gestión técnica

El área de Producción de la Dirección de Procesos y Operaciones (en adelante DPO) de FREMAP tiene como función principal prestar soporte a los servicios que la DPO ofrece al negocio y a los distintos usuarios de FREMAP mediante la gestión, explotación y evolución de los sistemas de información.

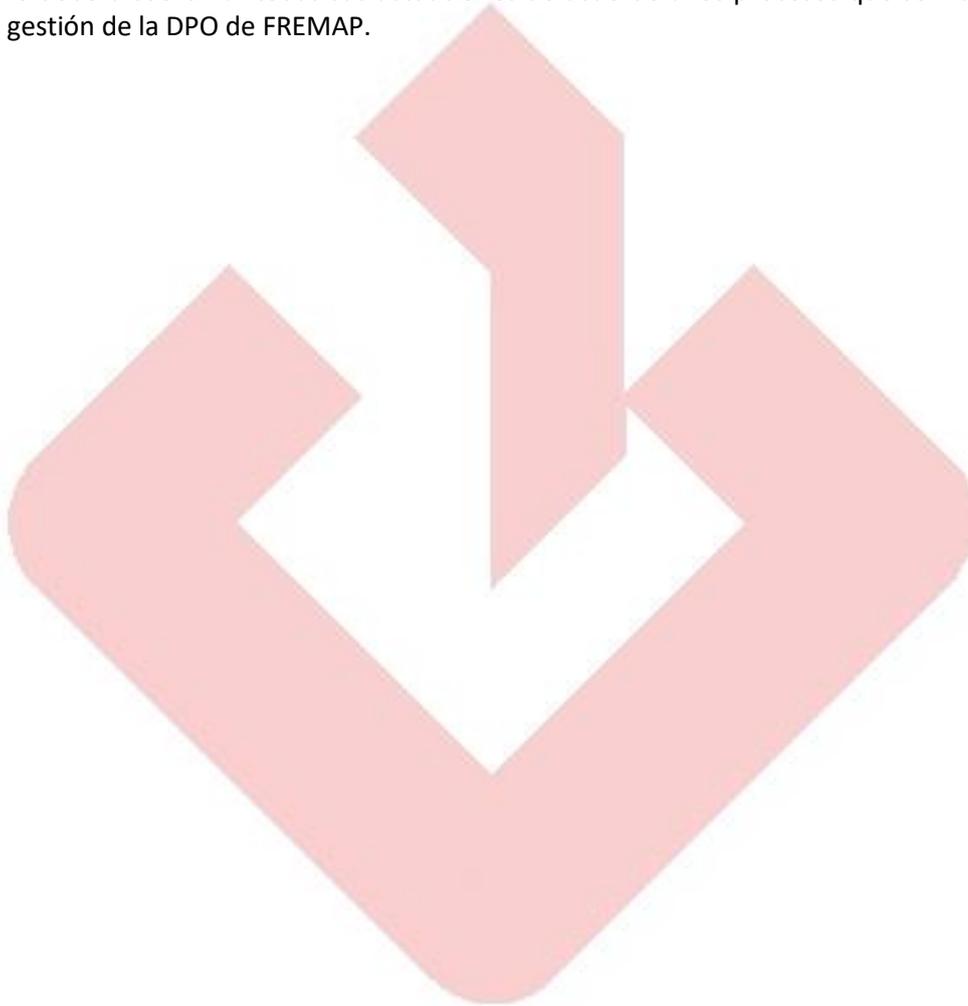
El área de Producción dispone de una serie de servicios internos para los que se sigue un modelo de gestión de servicios basado en ITIL. Esta metodología establece un modelo de seguimiento continuo de cada uno de los servicios del área de Producción, definiendo un responsable y los mecanismos necesarios para hacer el seguimiento de las incidencias, problemas, cambios, peticiones de servicios y eventos asociados a su servicio, así como de la actividad de las personas que participan en él.

- Actualmente, todas las necesidades técnicas de los actuales adjudicatarios de servicios de control de presencia son coordinadas por el responsable del servicio de Dotaciones.
- Adicionalmente, las necesidades técnicas de los actuales adjudicatarios respecto al software de control de presencia son coordinadas por el responsable del servicio de Plataforma.

Las herramientas que se utilizan para soportar el modelo de gestión del área de producción de la DPO son las siguientes:

- **CA ServiceDesk Manager.** Solución que soporta la gestión de incidencias, problemas, cambios y peticiones de servicio conforme a las buenas prácticas ITIL.
- **CA CMDB.** Solución que soporta el inventario y la gestión de configuración de todos los activos de la DPO.
- **Microsoft SCCM.** Solución que soporta la distribución de software a todo el equipamiento informático de FREMAP.
- **Microsoft SCOM.** Solución que soporta la monitorización de todo el equipamiento informático de FREMAP.

El adjudicatario deberá coordinar todas sus actuaciones de acuerdo a los procesos que se indiquen según el modelo de gestión de la DPO de FREMAP.



3. DESCRIPCIÓN DE LA PRESTACIÓN

3.1 Alcance de la contratación

El alcance de la contratación objeto de la presente licitación incluye todo el conjunto de actividades para la puesta en servicio del nuevo control de presencia:

- Implantación de una nueva solución cliente/servidor que cubra la necesidad de control de presencia de FREMAP.
- Instalación y configuración de la parte servidora en la infraestructura tecnológica de FREMAP.
- Adquisición, suministro e implantación de terminales de control de presencia en todos los centros de trabajo de FREMAP.
- Adquisición, suministro e implantación de periféricos que permitan el alta masiva de usuarios, huellas digitales y tarjetas en los centros de FREMAP de mayor tamaño.
- Adquisición y suministro de tarjetas de control de presencia.
- Gestión del servicio durante toda la vida del contrato, incluyendo garantía y soporte.
- Gestión de la capacidad y seguimiento del contrato.
- Modificaciones previstas.

Dentro del alcance de la contratación, el adjudicatario deberá realizar además todas las actividades indicadas en los apartados “4. Implantación”, “5. Gestión del servicio”, “6. Gestión de la capacidad” y “7. Seguimiento del contrato” del presente pliego.

El licitador asume como requisitos vinculantes y de obligado cumplimiento todos los elementos, condiciones, características y servicios expresados en este pliego, así como el compromiso de mantenerlos vigentes durante toda la vida del contrato en caso de resultar adjudicatario.

3.2 Catálogo de equipamiento

El licitador incluirá en su oferta un catálogo de terminales de acuerdo a las categorías, descripciones y funcionalidades que se detallan a continuación:

Categoría de equipamiento	Descripción	Funcionalidad
CP-TERMINAL	Terminal de control de presencia de pared.	Permite el fichaje tanto por huella digital (para el gran colectivo de usuarios) como por tarjeta de proximidad (para pequeños grupos de usuarios).
CP-HUELLAPC	Periférico de alta de huellas digitales para conexión al PC vía USB.	Permiten altas masivas sin necesidad de acudir a los terminales de pared ni a ningún otro punto.
CP-TARJETAPC	Periférico de alta de tarjetas de proximidad para conexión al PC vía USB.	Permiten altas masivas sin necesidad de acudir a los terminales de pared ni a ningún otro punto.
CP-TARJETA	Tarjeta de control de presencia de proximidad (sin contacto)	Tarjeta que permite el fichaje de los usuarios sin necesidad de alta de huellas digitales.

Tabla 3.2. Catálogo de equipamiento

Nota: El licitador indicará los modelos que componen su oferta en el ANEXO 3 – Modelo de Oferta Económica.

El catálogo de equipamiento incluido por el licitador en su oferta será vinculante durante toda la vida del contrato. Sólo en el caso de falta de disponibilidad real y cierta de alguno de los modelos ofertados, el adjudicatario podrá ejecutar las siguientes modificaciones de modelos previstas.

El licitador deberá garantizar que los equipamientos propuestos no estarán descatalogados o en situación de ser descatalogados al menos durante la duración del contrato y deberá garantizar la existencia de repuestos durante al menos 8 años.

3.2.1 Modificación de modelos del catálogo

El adjudicatario podrá solicitar una modificación de alguno de los modelos del catálogo en las siguientes situaciones:

- Falta de disponibilidad real y cierta de alguno de los modelos ofertados por obsolescencia y/o evolución tecnológica.
- Falta de disponibilidad real y cierta de alguno de los modelos ofertados por falta de suministro por cualquiera que sea la causa (problema de fabricación, transporte, etc.).

3.2.2 Ejecución de modificación de modelos del catálogo

Para ejecutar una modificación del catálogo, deberán cumplirse los siguientes requisitos:

- El adjudicatario deberá solicitar formalmente a FREMAP la modificación del catálogo, indicando:
 - Modelo de equipamiento a sustituir, características y PVP recomendado.
 - Modelo de equipamiento nuevo, características y PVP recomendado.
 - Justificación de la modificación del catálogo (falta de disponibilidad por obsolescencia, evolución tecnológica, problema de suministro, etc.).
- El nuevo modelo de equipamiento deberá cumplir los siguientes requisitos:
 - El nuevo modelo será equivalente o superior en prestaciones y funcionalidad al que sustituye, cumpliendo igualmente todos los requisitos técnicos especificados en este pliego.
 - El nuevo modelo seguirá la misma implantación, homologación, configuración, suministro, despliegue, retirada e inventario que los suministrados de forma inicial.
 - El nuevo modelo seguirá la misma gestión, garantía, soporte, operación, seguro, mejora continua y finalización del contrato que los suministrados de forma inicial.
 - El nuevo modelo mantendrá el mismo precio ofertado para el modelo al que sustituye, con independencia de su fecha de petición e instalación.
 - El adjudicatario deberá suministrar 2 unidades adicionales de cada nuevo modelo de equipamiento para permitir el soporte en Laboratorio Informático y en el CSU ambos sin coste adicional para FREMAP.

3.3 Requisitos técnicos

Todos los elementos y componentes ofertados, deberán cumplir los requisitos y características que se definen a continuación:

a) Requisitos generales.

Con el objetivo de obtener y mantener un parque de equipamiento lo más homogéneo posible, se establecen los siguientes requisitos:

- Todos los terminales, periféricos, accesorios y cables de interconexión deberán ser suministrados en su condición de nuevos y originales, no admitiéndose clónicos, copias o reacondicionados (*refurbished*).
- El adjudicatario deberá proporcionar todos los cableados de interconexión necesarios para el completo funcionamiento de los terminales y periféricos (cableados de corriente, USB, etc.), con la única excepción del cableado de red RJ45, que será proporcionado por FREMAP.
- El adjudicatario deberá proporcionar todos los accesorios de sujeción y soportes necesarios para el completo anclaje de los terminales a la pared en sus ubicaciones finales.
- Durante toda la vida del contrato, se deberá garantizar la disponibilidad de equipamiento nuevo, equivalente o superior en prestaciones y funcionalidad para restablecer el servicio, debido a causas como falta de disponibilidad, evolución tecnológica del producto, etc.
- Durante toda la vida del contrato, se deberá garantizar que los elementos que componen cada categoría de equipamiento son totalmente compatibles entre sí y que sus puertos y cableados permiten su interconexión.

b) Requisitos de plataforma de servidor y terminales.

Para la selección de la solución a ofertar para la prestación del servicio, el licitador deberá tener en cuenta las siguientes condiciones:

- La parte servidora de la solución deberá disponer de compatibilidad con la plataforma de HYPER-V de FREMAP, dado que será implantada como máquina virtual en la infraestructura tecnológica existente.
- La plataforma servidora de FREMAP dispone principalmente del sistema operativo Microsoft Windows Server 2016, si bien está previsto que se produzcan actualizaciones de versión durante el periodo de vigencia del presente contrato.
- El adjudicatario deberá suministrar el software necesario para poder utilizar toda la funcionalidad de los terminales (drivers, firmware, etc.). Se considerarán incluidas las evoluciones de drivers, firmware, etc. que sean necesarias durante toda la duración del contrato, así como licencias necesarias, garantizando el correcto funcionamiento y realizando los ajustes que sean necesarios sin coste adicional para FREMAP.
- Los procedimientos de configuración serán elaborados conjuntamente con FREMAP.

c) Requisitos técnicos de los terminales, periféricos y tarjetas.

- Las características técnicas establecidas como requisito se describen en la plantilla "ANEXO 2 – CARACTERÍSTICAS REQUISITO". El licitador deberá cumplimentar esta plantilla e incluirla como

parte necesaria de su oferta, confirmando así que los modelos propuestos satisfacen los requisitos técnicos que se indican. **Nota: Esta plantilla deberá adjuntarla en el Criterio de valoración 2. CV-POE.**

- El cumplimiento de los requisitos técnicos indicados en la plantilla “ANEXO 2 – CARACTERÍSTICAS REQUISITO” no exime del cumplimiento del resto de requisitos definidos en este pliego.
- El incumplimiento de los requisitos especificados en este pliego, evidenciado por las características técnicas presentadas o por la verificación que FREMAP pueda realizar de las mismas en las fichas técnicas de los modelos presentados, podrá suponer la exclusión del licitador.

d) Características técnicas valorables.

Se valorará de acuerdo a lo indicado en los criterios de valoración.

3.4 Requisitos funcionales

La solución de control de presencia presentada deberá cumplir los requisitos y características que se definen a continuación:

a) Administración de la solución y terminales

- La solución deberá permitir una administración centralizada de todo el parque de terminales y periféricos desde una herramienta única que permita realizar todas las actividades de operación, tales como alta/baja de terminales, configuración, estado, control de versiones de software y firmware, inventario, etc.
- La administración de toda la solución deberá poder ser realizada desde la Sede Social de FREMAP (Majadahonda) sin la intervención en cada centro.
- La solución deberá permitir el fichaje masivo de todos los usuarios de la entidad, debiendo contemplar que existen centros con más de 200 usuarios y que la entidad dispone de más de 5.000 usuarios.

b) Operación de usuarios

- La solución deberá permitir la operación de usuarios desde una herramienta única que permita realizar todas las actividades de alta/baja de usuarios, edición de los datos de usuario, etc.
- El alta de las huellas digitales podrá realizarse desde los terminales de pared (CP-TERMINAL) o bien desde los periféricos ofertados para efectuar altas masivas o desde centros de gran tamaño (CP-HUELLAPC).
- El alta de las tarjetas de proximidad podrá realizarse desde los terminales de pared (CP-TERMINAL) o bien desde los periféricos ofertados para efectuar altas masivas o desde centros de gran tamaño (CP-TARJETAPC).
- El director de cada centro o bien un coordinador a cargo de estas tareas, deberá poder efectuar de forma autónoma el alta/baja/modificación de los usuarios de su centro.

c) Integración con los aplicativos de FREMAP

- Durante la fase de implantación, la solución deberá poder integrarse con el actual sistema de recogida e incorporación de fichajes en el aplicativo de Control de Presencia de FREMAP, mediante la exportación de ficheros TXT que incluirán como mínimo los siguientes datos:
 - Nº de identificación del empleado

- Centro (provincia y delegación)
- Tipo de fichaje (entrada, salida, comida, etc...)
- Fichaje (hora, minuto, día, mes y año)
- Con posterioridad a la implantación y dentro del primer mes de servicio del nuevo control de presencia, el licitador deberá implementar un mecanismo automático (programa, código, script, agente, etc.) que realice la actualización e inserción directa de los datos de fichaje en base de datos (SQL-Server o Informix) de forma que permita la explotación de datos en tiempo real (o en su defecto, con información actualizada cada 5 minutos) en los aplicativos de FREMAP. Esta mejora será supervisada y tutelada por el personal técnico de FREMAP, a fin de que se cumplan todos los procedimientos internos.

3.5 Estimación de equipamiento

FREMAP dispone de la siguiente estimación del volumen de terminales necesarios basándose en su inventario actual y las nuevas necesidades identificadas:

Categoría de equipamiento	Número de unidades
CP-TERMINAL	250
CP-HUELLAPC	20
CP-TARJETAPC	6
CP-TARJETA	1.000

Tabla 3.5. Estimación de equipamiento.

Se puede consultar la distribución estimada de los terminales en el “ANEXO 1 – LISTADO DE TERMINALES POR CENTRO DE TRABAJO”.

NOTA IMPORTANTE: El número de terminales indicado en los Pliegos de esta licitación, se corresponde a la estimación realizada por FREMAP de sus necesidades, no teniendo en cuenta, a estos efectos, los posibles supuestos de modificación que se indican en el apartado “8. Modificaciones previstas” del presente documento.

En ningún caso FREMAP asume el compromiso de consumir las cantidades estimadas, las cuales se ajustarán a las necesidades del servicio durante la ejecución del contrato, si bien se adquiere el compromiso de consumir al menos el 90% del volumen total de equipamiento indicado.

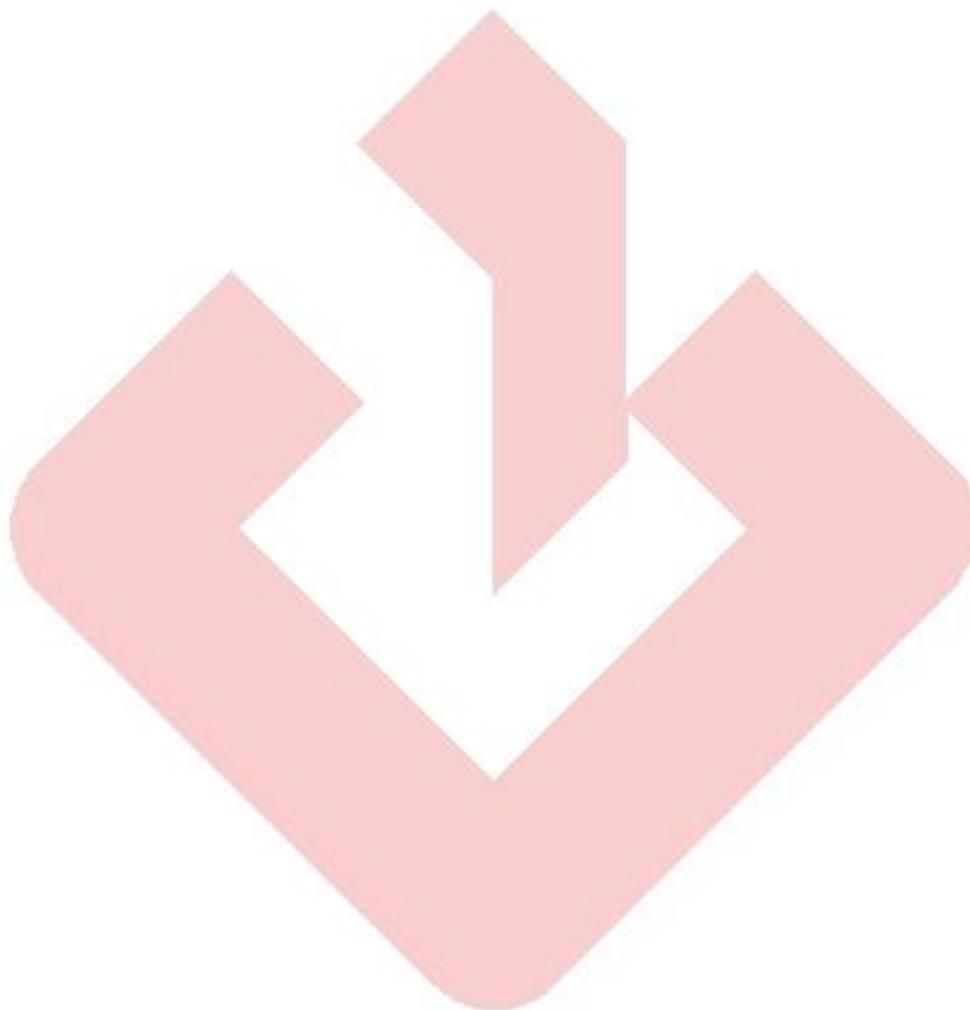
Deberá tenerse en cuenta, que la implantación del equipamiento será realizada de acuerdo al calendario que se indica en el apartado siguiente “3.6 Planificación de entrada en servicio”.

3.6 Planificación de entrada en servicio

La planificación de entrada en servicio del equipamiento objeto de la presente licitación tendrá las siguientes consideraciones:

- El calendario de despliegue y puesta en servicio de todo el equipamiento será coordinado con el personal técnico de FREMAP a fin de minimizar los impactos en el servicio.

- A partir de la firma de contrato, comenzará un periodo máximo de 2 meses dedicado a la homologación, planificación, configuración, ejecución de pruebas piloto, suministro y despliegue de terminales.
- La integración con las aplicaciones de FREMAP será en todo momento supervisada y tutelada por el personal técnico de FREMAP, asegurando que los procesos implementados cubren las necesidades funcionales indicadas en este pliego y en concreto, en el apartado “3.4 Requisitos funcionales”.



4. IMPLANTACIÓN

El objetivo principal de la fase de implantación es el despliegue de la nueva dotación minimizando el impacto de usuario en los centros de trabajo de FREMAP.

El adjudicatario se hará cargo de la implantación en su totalidad y para ello, elaborará con posterioridad a la adjudicación un plan de implantación y despliegue que deberá ser validado por FREMAP antes de su ejecución y deberá contener al menos las siguientes fases y actividades:

Código	Fase	Actividad
FASE-PREV	Requisitos previos	Definición de dependencias, riesgos y necesidades.
		Definición de elementos ajenos al contrato que se estimen necesarios.
		Definición de recursos humanos adscritos al contrato.
FASE-PLAN	Planificación	Detalle de actividades y fases.
		Calendario de despliegue por oficinas.
		Definición de informes de estado.
		Definición de equipos de trabajo y procesos de interlocución.
FASE-DOCU	Documentación	Procedimiento de eliminación de datos en terminales a retirar.
		Definición del procedimiento de configuración de los terminales.
		Manuales de formación a usuarios.
		Certificado de eliminación de datos de cada terminal retirado.
		Certificado de retirada y destrucción de todo el equipamiento sustituido.
FASE-PRUE	Pruebas	Instalación y configuración de terminales de pruebas en la Sede Social de FREMAP en Majadahonda.
		Homologación de equipamiento.
		Pruebas piloto en al menos 2 centros de FREMAP.
		Documentación de incidencias encontradas.
		Definición de la configuración inicial de los terminales.
FASE-FORM	Formación	Formación a CSU / Producción / Subdirección de RRHH
		Formación a usuarios finales (durante la implantación/despliegue).
FASE-DESP	Despliegue	Configuración de parte servidora
		Suministro de terminales.
		Inclusión de terminales en inventario técnico (CMDB) y plataforma FREMAP.
		Instalación y configuración de terminales en los centros.
		Eliminación de datos de terminales antiguos
		Retirada de terminales antiguos.
Soporte a la implantación.		

Tabla 4. Fases y actividades de la implantación.

4.1 Homologación o acreditación

Con carácter previo a la adjudicación, el licitador que haya presentado la oferta más ventajosa en su conjunto, podrá ser requerido por FREMAP, en lo que a adscripción de medios materiales se refiere:

- A que suministre al menos las siguientes unidades de cada modelo de su catálogo de equipamiento ofertado (2 x CP-TERMINAL, 1 x CP-HUELLAPC, 1 x CP-TARJETAPC, 10 x CP-TARJETA), a efectos de comprobación de las características técnicas de los mismos y que las mismas se correspondan con las presentadas en la oferta.
- A que acredite estar en posesión de un certificado o carta firmada por el fabricante de los equipamientos donde éste se comprometa a suministrar los equipamientos y recambios necesarios, para toda la duración del contrato y equipamientos propuestos, presentando dicho certificado o carta firmada por el fabricante.

El licitador mantendrá los medios anteriormente indicados durante el tiempo estrictamente necesario para permitir a FREMAP realizar la homologación del equipamiento.

La falta de este suministro en el plazo de 10 días hábiles o la no correspondencia entre las características presentadas en la oferta técnica y las verificadas “in situ” en las pruebas realizadas por FREMAP, podrá suponer la exclusión del licitador.

4.2 Configuración

A efectos de valorar el esfuerzo necesario para esta actividad y realizar la selección de la solución a ofertar, el licitador deberá tener en cuenta las siguientes condiciones y requisitos:

- **Parte servidora (máquina virtual):**
 - La parte servidora deberá implementarse como máquina virtual de la actual plataforma de HYPER-V de FREMAP.
 - El licitador deberá instalar y configurar el servidor sobre la máquina virtual que será proporcionada por FREMAP.
- **Parte cliente (terminales de control de presencia):**
 - El licitador deberá proponer la configuración base de los terminales que mejor se adapte a las necesidades de FREMAP.
 - FREMAP homologará la configuración de los terminales objeto de la presente licitación.
 - Todos los terminales deberán ser suministrados con la configuración homologada por FREMAP y las opciones que en cada momento se soliciten, habiéndose configurado en fábrica o en cualquiera de los casos, en un proceso anterior al suministro en las instalaciones de FREMAP.
 - El adjudicatario deberá facilitar un procedimiento que permita a FREMAP y durante toda la vida del contrato, actualizar la configuración de los terminales desde la herramienta de administración centralizada.
- **Integración de la solución con aplicaciones de FREMAP:**
 - Véase apartado “3.4 Requisitos funcionales”.

4.3 Suministro

El adjudicatario será responsable de realizar la entrega de los terminales de control de presencia en los centros de trabajo de acuerdo con la planificación que se realice en coordinación con FREMAP. El licitador deberá disponer de la logística necesaria y tener en cuenta las siguientes condiciones y requisitos de suministro:

- Todos los procedimientos de suministro de equipamiento deberán ser previamente validados por FREMAP.
- FREMAP no dispone de espacio para el almacenamiento de los terminales suministrados y retirados en sus centros de trabajo.
- Todos los terminales deberán haber sido configurados por el adjudicatario de forma previa al suministro.
- Todos los terminales suministrados deberán ser ubicados en el interior de los centros de trabajo, en la ubicación exacta que se indique por el personal de FREMAP de cada centro.
- Un equipamiento se considera suministrado cuando ha sido entregado en su emplazamiento final con todos sus elementos, periféricos y accesorios.
- El tiempo máximo que los terminales permanecerán en las oficinas después de ser suministrados y hasta su instalación no debe exceder de:
 - 5 días laborables para toda la Península
 - 10 días laborables para las Islas Baleares, Canarias, Ceuta y Melilla.
- El horario de suministro será de lunes a viernes entre las 09:00 y las 17:00 horas (exceptuando festivos nacionales y locales).

Para la correcta ejecución del suministro, el adjudicatario garantizará como mínimo el siguiente Acuerdo de Niveles de Servicio (en adelante ANS):

Niveles de Servicio	Requisito mínimo
Tiempo máximo de suministro (TMS).	30 días laborables, para al menos el 95% de los casos.
Horario de provisión de equipamiento.	8 horas (entre 9:00 y 17:00 horas).

Tabla 4.3. Acuerdo de Niveles de Servicio del suministro.

4.4 Despliegue

El adjudicatario será responsable de la instalación local de todos los terminales de control de presencia y accesorios en todos los centros de FREMAP. A continuación se detallan las condiciones generales del despliegue:

- Todos los procedimientos de despliegue deberán ser previamente validados por FREMAP.
- El adjudicatario será responsable del suministro, instalación y configuración de todos los terminales necesarios durante la fase de implantación de cada categoría y grupo de equipamiento.
- A efectos de valorar el esfuerzo necesario para esta actividad y de acuerdo a la experiencia en despliegues anteriores de la misma naturaleza, la sustitución e instalación del equipamiento de cada terminal de control de presencia se estima en aproximadamente 30 minutos de trabajo por parte de un técnico instalador.

- El adjudicatario dispondrá de los almacenes logísticos que sean necesarios en territorio nacional donde almacenará todos los terminales y accesorios antes de iniciar el despliegue, de forma que permita asegurar la entrega de los terminales en los centros de trabajo de FREMAP de acuerdo al calendario de despliegue acordado.
- Se impartirán al menos 2 sesiones de formación de 120 minutos para el personal de CSU de FREMAP (sito en la Sede Social de FREMAP, en Majadahonda). El contenido de estas formaciones se diseñará de manera conjunta con los responsables de FREMAP y deberá incluir contenidos orientados al soporte de incidencias de los terminales, detallando las características de cada modelo y las operaciones más habituales.
- Se impartirá una formación de 8 horas repartida en 2 jornadas para el personal de la subdirección general de RRHH de FREMAP (sito en la Sede Social de FREMAP, en Majadahonda). El contenido de estas formaciones se diseñará de manera conjunta con los responsables de FREMAP y deberá incluir contenidos orientados al uso de la solución de control de presencia.
- Coincidiendo con el despliegue de los terminales, se impartirán sesiones de formación a los usuarios con un tiempo medio estimado de 30 minutos por cada centro de FREMAP. El contenido de estas formaciones se diseñará de manera conjunta con los responsables de FREMAP y deberá incluir contenidos de funcionalidad de los terminales, en este caso orientados a usuario (incluyendo guías de usuario).
- El adjudicatario deberá desembalar y ensamblar todo el equipamiento y accesorios suministrados.
- El adjudicatario deberá instalar los terminales y accesorios en la ubicación final que se indique en cada caso y centro, normalmente deberán quedar anclados en la pared de forma análoga a los terminales sustituidos.
- El adjudicatario deberá encargarse de la conexión completa de todo el cableado (red, conexión eléctrica, etc.) para la correcta instalación, configuración y puesta en marcha de todos los elementos y accesorios objeto de la contratación.
- El adjudicatario deberá entregar en el mismo acto todos aquellos elementos accesorios de los terminales entregados, si los hubiera.
- El adjudicatario deberá realizar el acopio y suministro de cualquier material adicional necesario para las labores de instalación no incluido en el propio suministro (cables, conectores, etc.).
- El adjudicatario deberá instalar cualquier hardware o software adicional a que obligue la solución propuesta por el licitador (software, drivers, firmware, etc.).
- El adjudicatario deberá realizar todas las tareas necesarias para conseguir el óptimo funcionamiento del entorno final de todos los terminales de control de presencia, garantizando que al finalizar la instalación, los usuarios pueden fichar con total normalidad.
- El soporte durante el periodo de implantación estará sujeto a un plan específico previamente acordado con FREMAP.
- Un equipamiento se considera desplegado cuando se encuentra completamente operativo y funcional para los usuarios, incluyendo todos sus elementos, accesorios y cableados de interconexión.
- Se proporcionará un informe del progreso del despliegue con una periodicidad semanal, incluyendo todas aquellas incidencias que se hayan producido y el estado de las mismas.

- La planificación, calendario y horario de las labores de instalación, configuración y puesta en marcha serán acordados con FREMAP, si bien el horario más habitual será de lunes a viernes entre las 09:00h y 17:00h (exceptuando festivos nacionales y locales).

Para la correcta ejecución del despliegue, el adjudicatario garantizará como mínimo el siguiente Acuerdo de Niveles de Servicio (en adelante ANS):

Niveles de Servicio	Requisito mínimo
Ratio mínimo de despliegue (RMD).	10 terminales de control de presencia por día laborable, para al menos el 95% de los casos.
Horario despliegue de equipamiento.	8 horas (entre 9:00 y 17:00 horas).

Tabla 4.4. Acuerdo de Niveles de Servicio del despliegue.

4.5 Retirada

El adjudicatario realizará la retirada de los terminales a sustituir que figuran en el “ANEXO 1 – LISTADO DE TERMINALES POR CENTRO DE TRABAJO”. A continuación se detallan las condiciones generales de la retirada de equipamiento:

- El adjudicatario deberá proporcionar los procedimientos de retirada junto al plan de implantación y despliegue que se entregarán con posterioridad a la adjudicación.
- Todos los procedimientos de retirada de equipamiento deberán ser previamente validados por FREMAP antes de su aplicación.
- El adjudicatario acreditará, mediante el certificado correspondiente, la eliminación de todos los datos incluidos en los terminales y accesorios sustituidos antes de realizar su retirada de los centros de FREMAP.
- Los embalajes de los terminales suministrados con anterioridad, podrán ser reutilizados para la retirada de los terminales desinstalados a retirar. En caso de no ser utilizados para este fin, deberán ser retirados por el técnico.
- Todos los contenidos suministrados con los nuevos terminales (por ejemplo, CDs, manuales de fabricante, etc.) deberán ser igualmente retirados por el técnico.
- El periodo de permanencia de terminales retirados no podrá exceder de 5 días laborables para los centros ubicados en la Península y 10 días laborables para los ubicados en Islas Baleares, Canarias, Ceuta y Melilla.
- El adjudicatario acreditará la eliminación de todas las etiquetas adheridas a todos los terminales retirados.
- El adjudicatario deberá retirar los terminales sustituidos de todos los centros de trabajo de FREMAP y proponer un procedimiento de destrucción y/o reciclado medioambiental, que deberá ejecutarse en un máximo de 20 días laborables transcurrida la retirada de todo el parque, debiendo acreditar las acciones realizadas mediante el correspondiente certificado.

4.5.1. Retirada y compra

El adjudicatario realizará la compra a FREMAP de los terminales adquiridos desde 2016. La retirada de estos terminales se realizará en las mismas condiciones y plazos que para el resto de dispositivos. El precio de compra se ha obtenido analizando el importe pendiente de amortizar a diciembre de 2017, que será revisado a la baja en el momento de compra de los terminales. Siendo los siguientes:

Tipo de equipo	Descripción	Unidades	Importe a 31/12/2017
Axess TMC X1	Terminal de control de presencia a sustituir.	30	33.879,60

FREMAP emitirá al adjudicatario la factura de venta de cada uno de estos dispositivos por el importe correspondiente en cada caso, pagadera mediante transferencia, a la cuenta que se indique.

El licitador incluirá los procedimientos de retirada en el plan de despliegue.

4.6 Inventario

Todas las instalaciones, retiradas y devoluciones deberán ser perfectamente actualizadas y documentadas en el inventario de FREMAP siguiendo para ello los procedimientos internos de FREMAP.

A continuación se detallan las condiciones y requisitos de las actividades de inventario:

- El adjudicatario deberá proporcionar la información de inventario necesaria para el correcto seguimiento de los activos a lo largo de la duración del contrato y desde la fase de implantación y despliegue (unidades instaladas, sustituidas, retiradas, ubicación, números de serie, modelos y otros datos de gestión).
- FREMAP podrá solicitar en cualquier momento de la duración del contrato información adicional relativa al inventario para adecuarse completamente a la definición de activos especificada en su CMDB o evoluciones de la misma.

A continuación se detallan las condiciones generales del etiquetado del equipamiento:

- Todos los activos suministrados, instalados y/o que estén en garantía por el adjudicatario, serán obligatoriamente identificados por el adjudicatario a través del etiquetado al efecto.
- En caso de que el proceso de suministro del software/licencias conlleve la entrega de uno o varios soportes físicos electrónicos (DVDs, CDs,...), éstos estarán también obligatoriamente identificados a través de los procedimientos de etiquetado y grabado establecidos en los siguientes puntos del presente pliego.
- Los activos objeto del contrato vendrán etiquetados con el número de serie del fabricante, tanto en formato alfanumérico como en formato de código de barras.
- De forma adicional al etiquetado de fabricante y antes de la fase de implantación, FREMAP suministrará etiquetas de inventario que deberán ser incorporadas a cada equipamiento.
- En caso de sustitución del activo en cualquier momento de la duración del contrato, en cumplimiento de las condiciones de garantía, el nuevo activo deberá ir etiquetado en iguales condiciones que el activo al que sustituye.

5. GESTIÓN DEL SERVICIO

El adjudicatario deberá realizar todas las actividades de gestión que se describen en los siguientes apartados y que se estructuran en cuatro actividades fundamentales: Garantía, soporte, operación y mejora continua.

El adjudicatario deberá mantener un interlocutor denominado **Responsable Técnico** que garantice la correcta ejecución de los servicios de gestión complementarios al suministro de los terminales, tales como la gestión de la garantía, seguro, soporte, operación, integración de datos, etc.

5.1 Garantía

Todos los terminales, periféricos y accesorios suministrados en la presente contratación deberán disponer de una garantía que cubrirá la reparación y/o reposición durante todo el periodo de duración del contrato.

El periodo de garantía empezará a contar desde la aceptación de la instalación de los terminales que integran el presente contrato, finalizando a los 24 meses, fecha en la cual dará comienzo el soporte técnico.

Para la correcta ejecución del servicio de garantía y mantenimiento, el licitador tendrá en cuenta las siguientes condiciones y requisitos:

- FREMAP ha adoptado procedimientos basados en ITIL para mejorar la calidad y la eficiencia en la gestión de los servicios y las infraestructuras de TI.
- Salvo que se indique lo contrario, la empresa adjudicataria llevará a cabo la reparación o reposición de los terminales en los centros de trabajo de FREMAP donde se encuentren ubicados los mismos, es decir, con carácter general las reparaciones han de realizarse “in situ”.
- El personal que lleve a cabo las tareas necesarias deberá acudir a los centros de trabajo de FREMAP provistos de la correspondiente acreditación.
- Los tiempos máximos de respuesta y resolución de incidencias serán los indicados en el apartado de Soporte.
- En todas las reparaciones deberán utilizarse piezas originales u otras expresamente señaladas como equivalentes por el fabricante del equipamiento original. La pieza nueva gozará, al menos, del mismo periodo de garantía que tenía la pieza a la que sustituyó.
- En el caso de que un terminal tenga que ser reparado fuera de las instalaciones de FREMAP, el adjudicatario deberá obtener autorización expresa de FREMAP.
- Si la reparación implica la sustitución de cualquier elemento o dispositivo que permita el almacenamiento de datos (disco duro), el adjudicatario deberá garantizar la eliminación de los datos del elemento o dispositivo retirado y proporcionar el correspondiente certificado en el plazo de 30 días naturales.
- Todos los terminales y accesorios suministrados en la presente contratación deberán disponer de un seguro a todo riesgo a cargo del adjudicatario que responda ante la empresa financiera de cualquier contingencia (robos, caídas accidentales, agua, fuego, etc.), durante toda la vida del contrato, incluida la fase de suministro.
- Cualquier supuesto no soportado por las condiciones generales de la garantía, deberá ser presupuestado y aprobado por FREMAP.

5.2 Soporte

El adjudicatario proporcionará soporte a todos los terminales, periféricos y accesorios suministrados, incluyendo todas las tareas necesarias para el restablecimiento del control de presencia mediante la resolución de incidencias y/o problemas. Para la correcta ejecución del soporte, el licitador tendrá en cuenta que:

- FREMAP ha adoptado para mejorar la calidad y la eficiencia en la gestión de los servicios y las infraestructuras de TI, procedimientos basados en ITIL.
- Los usuarios de los sistemas de información de FREMAP carecen de privilegios para la instalación o ejecución de programas no contemplados en la Plataforma de FREMAP. Además, la dedicación a su actividad profesional en base a sus perfiles, no permite en muchos casos que colaboren de forma significativa en la resolución de las incidencias.
- FREMAP dispone de un Centro de Soporte y Atención a Usuarios (CSU) capacitado para la correcta cualificación y resolución mediante la utilización de soluciones conocidas de todas las incidencias que, en el uso de medios informáticos, puedan surgir en su organización:
 - Atiende en primer lugar todas las incidencias de usuario.
 - Es el interlocutor único con los proveedores de las soluciones, ya sean internos o externos, en todo lo relativo a la gestión de incidencias.
 - Resuelve aquellas incidencias que disponen de solución conocida y documentada.
 - Escala aquellas incidencias que deben ser resueltas en otros niveles de resolución.
 - Cierra todas las incidencias de usuario.
- La integración con el Centro de Soporte y Atención a Usuarios (CSU) deberá realizarse en los siguientes términos:
 - El CSU de FREMAP atenderá en primer lugar todas las incidencias de usuario, resolverá las incidencias referidas a los terminales que dispongan de soluciones inmediatas documentadas y procederá al cierre de todas las incidencias.
 - El soporte técnico del adjudicatario resolverá todas aquellas incidencias referidas a los terminales objeto de la presente contratación que requieran de una intervención in situ y aquellas que no puedan ser resueltas por CSU FREMAP.
 - Con el objetivo de reducir los tiempos de resolución y el impacto a los usuarios finales, el soporte técnico del adjudicatario deberá proporcionar regularmente nuevas soluciones conocidas para su aprobación por FREMAP e inclusión en el repositorio de documentación de soluciones.
 - El soporte técnico del adjudicatario y CSU FREMAP deberán tener una comunicación directa entre sí a fin de resolver cuantas incidencias lo requieran, escalando aquellos incidentes que por criticidad o impacto, necesiten ser informados a dirección y analizados en profundidad por otros equipos.
- El adjudicatario será responsable de las siguientes actividades de soporte:
 - Diagnóstico y resolución de incidencias hardware/firmware/drivers de todo el equipamiento objeto de la contratación, incluyendo la reparación y/o sustitución de cualquiera de sus elementos, sin coste adicional para FREMAP.
 - Notificación de la resolución de incidencias a CSU FREMAP para su constancia y cierre definitivo.

- Apoyo y soporte a FREMAP en el diagnóstico y resolución de problemas, investigando la causa raíz y proponiendo soluciones definitivas y/o temporales de mitigación de impacto.
- El adjudicatario deberá proporcionar a FREMAP los medios necesarios para el diagnóstico, resolución y escalado de las incidencias. Estos medios serán validados por los responsables de FREMAP.
- Con periodicidad mensual, el adjudicatario proporcionará a FREMAP un informe de las incidencias escaladas y la evolución de las mismas.
- Para realizar consultas o comunicar incidencias, el adjudicatario deberá disponer de soporte técnico fácilmente accesible a través de un teléfono de contacto, así como un sistema de notificación de incidencias electrónico (tecnología web o equivalente).
- El adjudicatario atenderá las incidencias en idioma castellano de lunes a viernes. El horario de atención de incidencias no podrá ser inferior a 12 horas diarias de lunes a viernes, comprendidas entre las 8:00 y las 20:00 horas (exceptuando festivos nacionales y locales).
- El adjudicatario realizará soporte in situ en todos los centros de FREMAP para la resolución de las incidencias de los terminales objeto de este contrato que así lo requieran. El horario de soporte in situ será igualmente de lunes a viernes entre las 08:00 y las 20:00 horas (exceptuando festivos nacionales y locales).

Para la correcta ejecución del soporte de incidencias, el adjudicatario garantizará como mínimo el siguiente Acuerdo de Niveles de Servicio (en adelante ANS):

Niveles de Servicio	Requisito mínimo
Tiempo máximo de respuesta (TMR)	60 minutos, para al menos el 95% de los casos
Tiempo máximo de resolución (TMRS)	Día siguiente laborable, para al menos el 95% de los casos
Horario de recepción de incidencias y asistencia in-situ	12 horas (entre 8:00 y 20:00 horas)

Tabla 5.2. Acuerdo de Niveles de Servicio de soporte de incidencias.

5.3 Operación

El adjudicatario proporcionará soporte operacional a todas las peticiones, tareas y acciones descritas en el apartado “6. Gestión de la capacidad”:

- Petición de terminal de control de presencia
- Petición de tarjetas de proximidad
- Petición de características adicionales
- Petición de elementos no cubiertos por garantía

Para la correcta ejecución de la operación, el adjudicatario garantizará como mínimo el siguiente Acuerdo de Niveles de Servicio (en adelante ANS):

Niveles de Servicio	Requisito mínimo
Tiempo máximo de atención (TMA)	Siguiente día laborable, para al menos el 95% de los casos
Tiempo máximo de provisión (TMP)	15 días laborables, para al menos el 95% de los casos
Horario de atención de peticiones de equipamiento	8 horas (entre 8:00 y 16:00 horas)

Tabla 5.3. Acuerdo de Niveles de Servicio de peticiones de operación.

5.4 Mejora continua

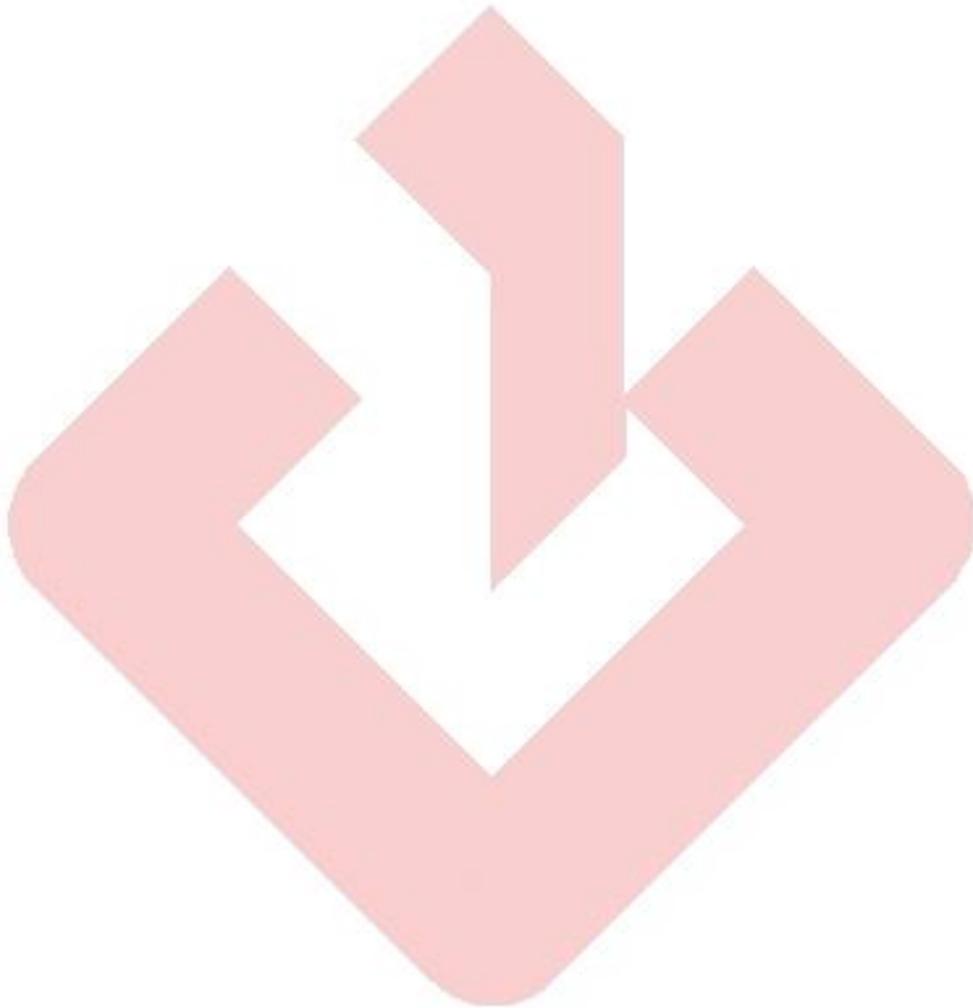
Es posible que, durante la vida de contrato, se produzcan necesidades que requieran una evolución o cambio. El adjudicatario deberá proporcionar medios adecuados para soportar los siguientes cambios dentro del proceso de mejora continua:

- Evoluciones tecnológicas.
- Cambios de procedimientos.
- Actualización de software y firmware.
- Actualización de configuración a instalar desde fábrica.
- Evolución de los procesos de configuración.
- Evolución de la instalación de los terminales.
- Evolución de sistemas operativos.
- Evolución de la estrategia de despliegue.

En el caso de que se produzca una evolución de la Plataforma Cliente instalada en los terminales de control de presencia de FREMAP, el adjudicatario deberá facilitar los medios técnicos necesarios para permitir la integración de dicha evolución en los nuevos terminales que se suministren.

Cualquier evolución o cambio que resulte del proceso de mejora continua será previamente acordado entre FREMAP y la empresa adjudicataria, disponiendo del tiempo necesario para implementar las soluciones que se consideren aplicables sin coste adicional para FREMAP. Cualquier supuesto de evolución o cambio que

por su magnitud o impacto, implique un coste adicional, deberá ser justificado, presupuestado y aprobado por FREMAP.



6. GESTIÓN DE LA CAPACIDAD

Una vez finalizada la fase de despliegue y durante toda la vida del contrato, será responsabilidad de FREMAP determinar el número y la ubicación de los terminales y periféricos, que se ajustarán a las necesidades de FREMAP de acuerdo a su propia gestión de la capacidad.

Las peticiones realizadas en base a la gestión de la capacidad no podrán suponer en ningún caso un incremento del precio del contrato.

En base al proceso de gestión de la capacidad y cuando se considere necesario, se ejecutarán las siguientes operaciones asociadas a las siguientes peticiones:

- Petición de terminal de control de presencia (CP-TERMINAL)
- Petición de periférico de alta masiva de usuarios (CP-HUELLAPC)
- Petición de periférico de alta masiva de usuarios (CP-TARJETAPC)
- Petición de tarjetas de proximidad (CP-TARJETA)
- Petición de características adicionales
- Petición de elementos no cubiertos por garantía

El ámbito de aplicación de estas peticiones se describe con detalle en los siguientes apartados.

6.1 Petición de terminal, periférico o tarjeta del catálogo

Las siguientes situaciones podrán resultar en peticiones de terminales, periféricos o tarjetas de control de presencia:

- Aumento de la plantilla de FREMAP, requiriendo nuevas dotaciones de terminales de control de presencia o periféricos de alta masiva.
- Apertura de nuevos centros de FREMAP, requiriendo nuevas dotaciones de terminales de control de presencia o periféricos de alta masiva.
- Peticiones de terminales de control de presencia o periféricos para cubrir alguna de las funcionalidades definidas.
- Peticiones de nuevas tarjetas de proximidad para cubrir alguna de las funcionalidades definidas.

El suministro como resultado de la gestión de las necesidades de servicio descritas, deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Tendrá la misma homologación, configuración y suministro que los suministrados de forma inicial.
- Tendrá la misma gestión, garantía, soporte, operación, seguro, mejora continua y finalización del contrato que los suministrados de forma inicial.
- Mantendrá la misma fecha de finalización de contrato que el resto del equipamiento contratado, con independencia de su fecha de petición e instalación.
- Mantendrá el mismo precio para el modelo y categoría que corresponda, con independencia de su fecha de petición e instalación y sin costes adicionales.

6.2 Petición de características adicionales

Además de los supuestos anteriores, las siguientes situaciones podrán resultar en peticiones de características adicionales a los modelos del catálogo:

- Ampliaciones, reducciones o modificaciones hardware de terminales de control de presencia o periféricos, permitiendo la adaptación de modelos del catálogo a nuevas necesidades funcionales (por ejemplo, ampliación de memoria RAM, ampliación de disco, etc.).
- Ampliaciones, reducciones o modificaciones hardware de terminales de control de presencia o periféricos, permitiendo la incorporación de periféricos especiales (por ejemplo, adaptaciones hardware para funcionalidad con personas con discapacidad, nuevas funciones, etc.).

El suministro de los equipamientos como resultado de la gestión de la necesidad de servicio descrita, deberá cumplir los siguientes requisitos:

- En el caso de ser necesaria alguna modificación sobre el equipamiento hardware ofertado por el adjudicatario, FREMAP solicitará dicho cambio, aportando el adjudicatario una propuesta técnica y económica de acuerdo a mercado que deberá ser aprobada por FREMAP, produciendo una variación en el precio del equipamiento objeto del cambio que en ningún caso podrá ser superior o inferior al 50%.
- FREMAP podrá contrastar la propuesta presentada con al menos otras 2 propuestas de otros 2 proveedores de referencia en el sector, verificando que sus características y precio son acordes a mercado. En el caso de que las características y precio no sean acordes a mercado, FREMAP podrá contratar estos elementos mediante otros procesos de contratación.
- Tendrá la misma homologación, configuración y suministro que los suministrados de forma inicial.
- Tendrá la misma gestión, garantía, soporte, operación, seguro, mejora continua y finalización del contrato que los suministrados de forma inicial.
- Mantendrá la misma fecha de finalización de contrato que el resto del equipamiento contratado, con independencia de su fecha de petición e instalación.
- Podrá aplicarse indistintamente sobre elementos ya existentes o nuevas peticiones de equipamiento.

6.3 Petición de elementos no cubiertos por garantía

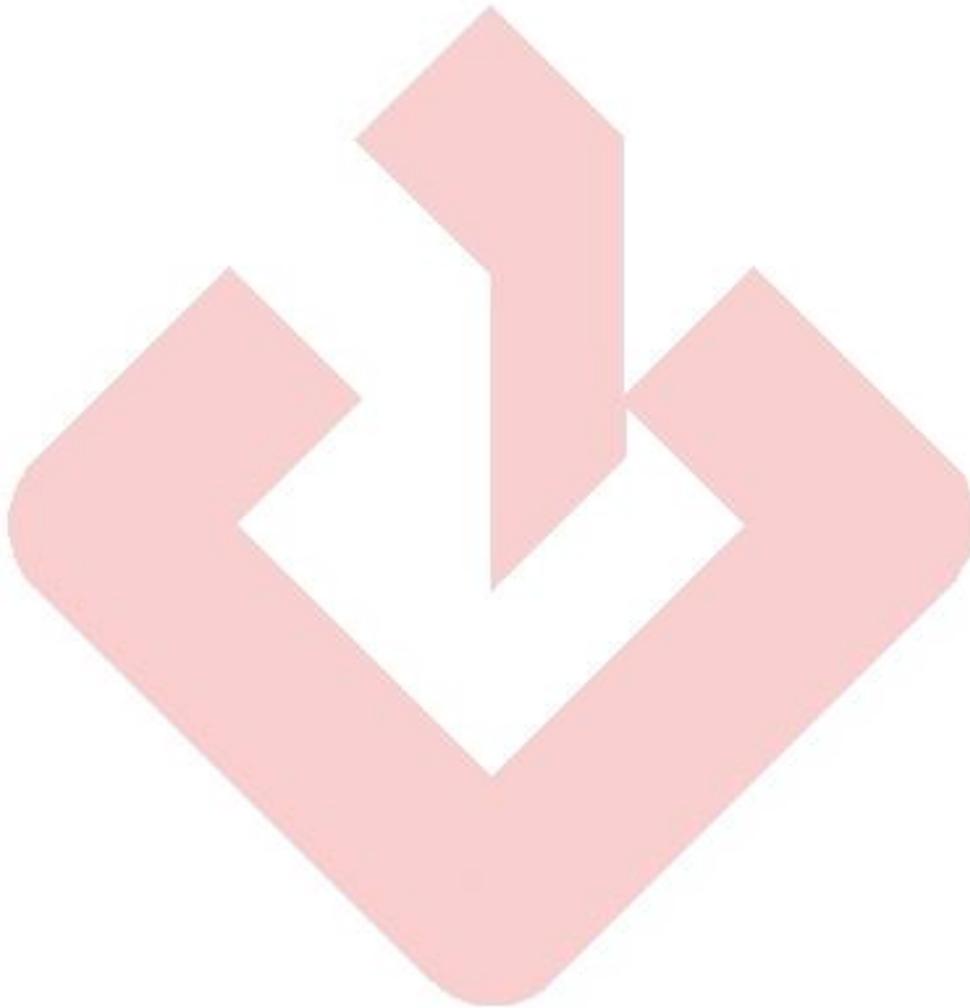
Además de los supuestos anteriores, las siguientes situaciones podrán resultar en peticiones de elementos no cubiertos por garantía:

- Reposición y/o dotación de elementos y accesorios dentro del alcance de la contratación pero que no disponen de garantía, tales como tarjetas de proximidad.
- Reposición y/o dotación de elementos y accesorios que deban ser solicitados por contingencias no cubiertas por el seguro (hurtos, etc.).
- Dotación de otros elementos y accesorios complementarios del control de presencia.

El suministro de los elementos y accesorios como resultado de la gestión de la necesidad de servicio descrita, deberá cumplir los siguientes requisitos:

- FREMAP solicitará la propuesta de equipamiento, aportando el adjudicatario una propuesta técnica y económica de acuerdo a mercado que deberá ser aprobada por FREMAP.

- FREMAP podrá contrastar la propuesta presentada con al menos otras 2 propuestas de otros 2 proveedores de referencia en el sector, verificando que sus características y precio son acordes a mercado. En el caso de que las características y precio no sean acordes a mercado, FREMAP podrá contratar estos elementos mediante otros procesos de contratación.



7. SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

El adjudicatario aplicará un modelo para el correcto seguimiento y evaluación de la calidad de los servicios prestados que deberá incluir como mínimo los siguientes apartados.

7.1 Seguimiento de la implantación

El adjudicatario será responsable de proporcionar información del suministro e instalación de los terminales a desplegar en los terminales de control de presencia de los centros de FREMAP:

1. Informe de la ejecución del suministro e instalación inicial y seguimiento del calendario.
2. Informe de incidencias encontradas y estado de las mismas.
3. Informe de retirada, borrado y devolución de terminales.

Toda esta información se proveerá en formato electrónico y con carácter semanal durante la ejecución del plan de despliegue. También se revisará en una reunión semanal con los responsables de FREMAP.

El adjudicatario deberá designar un **Jefe de proyecto** que, de acuerdo a facilitar las tareas de seguimiento de la implantación y las tareas del plan de despliegue descritas, a petición de FREMAP y sin coste adicional, prestará sus servicios de forma permanente en las instalaciones de FREMAP (Majadahonda) al menos durante los periodos de despliegue e implantación de mayor volumen de terminales (aquellos en los que se desplieguen más de 300 terminales de control de presencia mensuales).

7.2 Seguimiento de la gestión del servicio

El adjudicatario será responsable de proporcionar información de seguimiento de forma periódica, incluyendo como mínimo la siguiente información:

- Informe trimestral de cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) basado en los sistemas de gestión de incidencias y peticiones del adjudicatario. Este informe deberá contener, como mínimo, la información de la siguiente tabla:

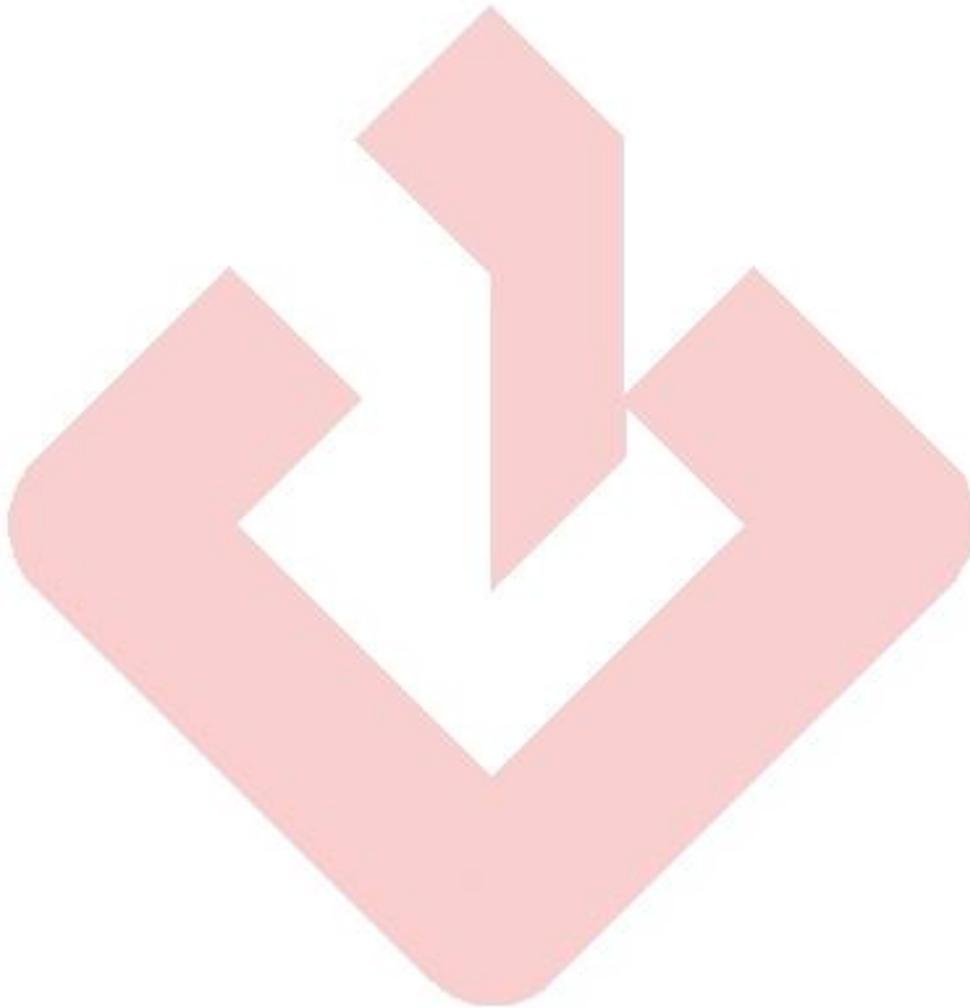
	Métrica de ANS	Requisito de ANS	ANS requerido	Unidades dentro de ANS	Unidades fuera de ANS	Porcentaje de cumplimiento
Suministro	TMS. Tiempo máximo de suministro	30 días laborables	95,00%	—	—	— %
Despliegue	RMD. Ratio mínimo de despliegue	10 terminales de control de presencia por día laborable	95,00%	—	—	— %
Garantía/Soporte	TMR. Tiempo máximo de respuesta	60 minutos	95,00%	—	—	— %
	TMRS. Tiempo máximo de resolución	Día siguiente laborable	95,00%	—	—	— %
Operación	TMA. Tiempo máximo de atención	Día siguiente laborable	95,00%	—	—	— %
	TMP. Tiempo máximo de provisión	15 días laborables	95,00%	—	—	— %

Tabla 7.2. Informe mensual de cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

- Informe trimestral de las incidencias producidas durante el periodo, evolución, acciones realizadas y número de terminales sustituidos y/o reparados.

El formato de estos informes deberá ser validado por los responsables de FREMAP.

El adjudicatario deberá designar un **Gestor de Cuenta** que velará por la adecuada ejecución del contrato, encargándose de los aspectos relacionados con la atención comercial (recepción de pedidos, entrega de ofertas y presupuestos, etc.), la gestión del contrato y la coordinación de los responsables de los servicios.



8. MODIFICACIONES PREVISTAS

Una vez finalizada la fase de despliegue de cada grupo de terminales descrito en el Apartado “3.6 Planificación de entrada en servicio” y durante toda la vida del contrato, podrán producirse situaciones y circunstancias técnicas sobrevenidas que darán lugar a modificaciones previstas del contrato.

Las modificaciones previstas no podrán suponer en ningún caso un incremento del precio del contrato superior al 20%.

8.1 Supuestos de modificaciones previstas

A continuación se detallan las circunstancias técnicas que podrán dar lugar a modificaciones previstas del contrato:

- Aumento o disminución sustancial de la plantilla de FREMAP y en consecuencia, un nuevo dimensionamiento de la dotación de terminales de control de presencia o periféricos no contemplado en el apartado “6. Gestión de la capacidad”.
- Apertura o cierre sustancial de nuevos centros de FREMAP y en consecuencia, un nuevo dimensionamiento de la dotación de terminales de control de presencia o periféricos no contemplado en el apartado “6. Gestión de la capacidad”.
- Cambios de funciones y/o terminales de control de presencia o periféricos que requieran cambios no contemplados en el apartado “6. Gestión de la capacidad”.
- Modificaciones en los requisitos especificados a raíz de cambios normativos o necesidades sobrevenidas que impliquen características diferentes y/o volúmenes superiores a los contemplados en el apartado “6. Gestión de la capacidad”.
- Necesidad de terminales de control de presencia o periféricos para la introducción de nuevas funcionalidades y tecnología de interés para FREMAP que impliquen la necesidad de terminales o periféricos no incluidos en el catálogo o un nuevo dimensionamiento de la dotación de terminales de control de presencia no contemplado en el apartado “6. Gestión de la capacidad”.

En el caso de acometer alguna de las modificaciones previstas mencionadas, deberán cumplirse las condiciones y requisitos descritos en el siguiente apartado.

8.2 Ejecución de modificaciones previstas

En el caso de acometer alguna de las modificaciones previstas mencionadas en el apartado anterior, se deberán cumplir las siguientes condiciones y requisitos:

- FREMAP documentará las modificaciones necesarias por escrito, justificando las circunstancias técnicas sobrevenidas que resultan en una modificación prevista del contrato.
- FREMAP realizará una petición formal de modificación prevista al adjudicatario, especificando detalladamente el volumen y características del equipamiento necesario.
- El adjudicatario deberá presentar en el plazo de 30 días naturales una propuesta técnica y económica cubriendo el nuevo alcance y asumiendo las siguientes condiciones:
 - El nuevo equipamiento deberá cumplir las mismas condiciones y acuerdos de nivel de servicio de homologación, configuración, suministro, seguro, gestión, garantía, soporte,

operación, mejora continua, seguimiento y finalización de contrato descritos en el presente pliego.

- El precio de los equipamientos ofertados deberá ser en todo caso igual al precio ofertado.
- FREMAP podrá contrastar la propuesta presentada con al menos otras 2 propuestas de otros 2 proveedores de referencia en el sector, verificando que sus características y precio cuota mensual son acordes a mercado. En el caso de que las características y precio cuota mensual no sean acordes a mercado, FREMAP podrá contratar estos elementos mediante otros procesos de contratación.
- Una vez que FREMAP haya aprobado la propuesta del adjudicatario y habiéndose cumplido todas las condiciones indicadas, se firmará el anexo al contrato vigente, correspondiéndose con la ejecución de la modificación prevista según los términos descritos.
- A partir de la firma del mencionado anexo del contrato, serán de aplicación las mismas condiciones y acuerdos de nivel de servicio de implantación, homologación, configuración, suministro, seguro, despliegue, retirada, inventario, gestión, garantía, soporte, operación, mejora continua, seguimiento y finalización de contrato descritos en el presente pliego.



9. ANEXOS

- Anexo I – Listado de terminales por centro de trabajo
- Anexo II - Características requisito

