



Universitat Autònoma de Barcelona

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES**

**PROCEDIMENT OBERT**

**ACORD MARC NÚM. CONSU-5/2014**

**SUBMINISTRAMENT D'EQUIPS INFORMÀTICS**

## ÍNDIX DE CONTINGUTS

1. Introducció .....	3
2. Especificacions mínimes de maquinari .....	3
3. Plantilles d'especificacions tècniques .....	5
4. Imatge de disc .....	5
5. Configuració de la BIOS .....	6
6. Llicències de Sistema Operatiu i altres programaris .....	6
7. Opcions i ampliacions del maquinari .....	6
8. Compliment de normatives .....	6
9. Lliurament dels equips .....	7
9.1. Instal·lació d'equips .....	8
9.2. Calendari i horaris .....	8
9.3. Inventari d'equips .....	9
9.4. Processos administratius .....	9
9.5. Qualitat del servei de lliurament i instal·lació .....	9
9.6. Actualització tecnològica .....	9
10. Manteniment .....	10
10.1. Cobertura i reparacions fora de la garantia .....	10
10.2. Temps Màxim de Reparació (TMR) .....	11
10.3. Comunicació de les avaries .....	11
10.4. Reposició de components .....	11
10.5. Substitució d'equips .....	11
10.6. Actualitzacions .....	12
10.7. Calendari i horaris .....	12
10.8. Qualitat del servei de manteniment .....	12
10.9. Intervencions del personal del Servei d'Informàtica .....	12
11. Seguretat i confidencialitat de la informació .....	13
12. Client més afavorit .....	13
13. Mostres per valoració tècnica dels equips .....	13

## 1. Introducció

La Universitat Autònoma de Barcelona impulsa un pla per a l'adquisició d'ordinadors personals. Aquest ordinadors són l'eina de treball dels professors, dels investigadors i del personal d'administració i serveis (PAS) de la universitat.

La majoria d'ordinadors objecte d'aquest contracte estaran ubicats al campus de Bellaterra (un 90% dels ordinadors distribuïts en una quinzena d'edificis, alguns d'ells de gran superfície). La resta estaran al campus de Sabadell i a les Unitats Docents Hospitalàries dels hospitals Germans Tries i Pujol, Sant Pau, Vall d'Hebron, Hospital del Mar i Parc Tauli.

La empresa adjudicatària subministrarà de forma successiva i per preu unitari els equips que necessiti la Universitat Autònoma de Barcelona. Aquests equips es lliuraran progressivament tal com es descriu més endavant a l'apartat "Lliurament dels equips".

## 2. Especificacions mínimes de maquinari

Es subministraran diferents tipus d'equips: fixos (lot 1), portàtils (lot 2) i portàtils lleugers (lot 3); i hauran de tenir, al menys, les característiques tècniques que es descriuen a continuació.

### Lot 1: equips fixos amb les característiques mínimes següents

Placa base:	Amb Slots PCI express v2.0. Suport wake-on-lan i PXE. Es valoraran els sistemes de refrigeració passius i altres mecanismes per a configurar un equip silencios.
Processador:	Compatible amb l'arquitectura "x86". Equivalent a un Intel Core i5-4570 o superior L'equip haurà de donar com a mínim una puntuació de 190 al Benchmark BAPCO SYSMARK 2012.
Memòria:	8GB DDR 3 –SDRAM en dos mòduls (doble canal). Capacitat per afegir més mòduls.
Xipset:	Amb suport per tecnologies multi-core o equivalents, memòries de doble canal i discs SATA 6Gb/s o superior
Disc:	Disc dur mínim de 500 Gb SATA de 7200 rpm o superior.
Targeta de vídeo:	Integrada en la placa base. Amb connexió DVI.
Targeta de so:	Integrada en la placa base.
Comunicacions:	Connexió Ethernet 10/100/1000. Amb funcionalitats PXE, autosense i wake-on-lan.
Ports:	6 Ports USB, dos d'ells a la part frontal de la CPU i dels 6 un mínim de 2 ports USB 3.0
Teclat:	Teclat espanyol. Connector USB. Amb lector de targeta intel·ligent integrat, compatible amb DNIE i EMV-Advantis-Crypto.
Ratolí:	Ratolí òptic dos botons i roda/botó. Connector USB.
Monitor:	Monitor TFT 21,5", resolució mínima 1600x900, color real Altaveus incorporats

	Connector DVI Compatible Energy Star®, TCO'06 Es valorarà que sigui regulable en altura, amb connectors USB i connexió per auriculars.
Altres:	Opció de caixa petita o sobretaula sense canvi a la imatge de disc
Compatibilitat amb programari	Compatible amb Microsoft Windows 7 Pro i Windows 8 Pro Compatible amb, com a mínim, una de les distribucions següents de Linux: Ubuntu 12.04 LTS, Ubuntu 13.10.

**Lot 2:** equips portàtils amb les característiques mínimes següents

Processador:	Compatible amb l'arquitectura "x86". Equivalent a un Intel Core i5-4300U o superior
Memòria:	4 GB DDR –SDRAM.
Disc:	Disc dur de 500 GB 7200 rpm. Es valorarà SSD 256 GB.
Pantalla	14" o 15 " Es valorarà amb memòria de vídeo pròpia no compartida
Targeta de so:	Integrada en la placa base.
Comunicacions:	Connexió Ethernet 10/100/1000. Amb funcionalitats PXE i wake-on-lan Connexió Ethernet wireless 802.11 b/g/n Connexió Bluetooth 4.0 Es valorarà connexió 3G/4G
Ports:	3 Ports USB (1 port USB 3.0 com a mínim) 1 port VGA o DVI
Lector targetes	Es valorarà lector de targetes SD
Teclat:	Teclat espanyol.
Pes	Pes màxim 2,8 kg. amb bateries. Es valorarà especialment ofertes d'equips de menys pes.
Altres:	Es valorarà lector de targeta intel·ligent integrat Es valorarà que tingui WebCam Ranura de seguretat compatible amb bloqueig tipus Kensington Compatible amb Microsoft Windows 7 Pro i Windows 8 Pro Compatible amb, com a mínim, una de les distribucions següents de Linux: Ubuntu 12.04 LTS, Ubuntu 13.10.

**Lot 3:** equips portàtils lleugers amb les característiques mínimes següents

Processador:	Compatible amb l'arquitectura "x86". Equivalent a un Intel Core i5-4300U o superior
Memòria:	4 GB DDR –SDRAM.
Disc	SSD 250 GB o superior
Comunicacions:	Connexió Ethernet 10/100/1000. Amb funcionalitats PXE i wake-on-lan Connexió Ethernet wireless 802.11 b/g/n Connexió Bluetooth 4.0 Es valorarà connexió 3G/4G

Teclat:	Teclat espanyol.
Ports:	3 Ports USB (1 port USB 3.0 com a mínim) 1 port VGA o DVI
Pes	Pes màxim 1,5 kg. amb bateries. Es valorarà especialment els equips de poc pes.
Altres:	Es valorarà que tingui WebCam Ranura de dispositiu antirobatori tipus Kensington Compatible amb Microsoft Windows 7 Pro i Windows 8 Pro Compatible amb, com a mínim, una de les distribucions següents de Linux: Ubuntu 12.04 LTS, Ubuntu 13.10.

**Lot 4:** Equips Apple: no hi ha especificacions tècniques d'equips Apple donat que no s'homologa cap model en concret. Per la valoració/homologació de les possibles empreses subministradores es demana i es valorarà el preu d'una mostra de 4 equips (vegeu la clàusula 11.4 del plec de clàusules administratives) i una memòria de les condicions de lliurament on es poden incloure totes aquelles condicions que es puguin considerar avantatjoses per a la universitat (vegeu les clàusules 8.3, 11.2 del plec de clàusules administratives).

**Lot 5:** Novetats tecnològiques: altre equipament informàtic, considerat com a novetat tecnològica amb aquestes limitacions:

- Que no estigui inclòs als lots anteriors.
- Que no sigui cap d'aquests altres tipus d'equipament (per als quals, la universitat ja té previst un altre mecanisme de subministrament):
  - impressores
  - servidors
  - projectors

No hi ha especificacions tècniques de cap equipament donat que no s'homologa cap equipament en concret.

### 3. Plantilles d'especificacions tècniques

Per cada model d'equip fix, portàtil o lleuger ofert en aquest concurs s'hauran de complimentar i adjuntar les plantilles d'especificacions tècniques annexes a aquest plec.

### 4. Imatge de disc

Per a la instal·lació de programari als equips la UAB disposa d'un programari que permet carregar una imatge al disc dur dels ordinadors a través de la xarxa usant la tecnologia estàndard PXE. És necessari que la configuració dels equips (BIOS, targeta de xarxa, particions de disc, ...) permeti la possibilitat de fer servir aquesta tecnologia pel manteniment futur de la imatge, però es demana que la imatge inicial, preparada per la UAB, vingui carregada en els equips abans de la instal·lació.

Per cada tipus d'equip es proporcionaran els medis per tal de poder restaurar la imatge inicial de l'equip en cas de necessitat (per exemple en cas de donació a una entitat aliena a la UAB).

## 5. Configuració de la BIOS

L'adjudicatari subministrarà els equips amb la configuració de la BIOS i de la targeta de xarxa que la UAB indicarà després de l'adjudicació.

## 6. Llicències de Sistema Operatiu i altres programaris

La UAB disposa d'una llicència Microsoft Campus que permet l'actualització dels equips a les darreres versions dels sistema operatiu de sobretaula Microsoft Windows. Per tant, els equips objecte d'aquest concurs podran disposar d'una versió qualsevol de Microsoft Windows.

Igualment, la llicència Microsoft Campus permet fer ús dels *Downgrade Rights* per instal·lar el sistema operatiu Windows 7 Pro en equips inicialment llicenciats amb Windows 8.

Es valorarà positivament el proveïment dels *drivers* i altres eines d'utilitat per instal·lar el sistema operatiu Windows 7 Pro en els equips.

Es valorarà que en els equips destinats a funcionar amb Linux (menys del 5% del total) es pugui descomptar el cost de la llicència del sistema operatiu.

## 7. Opcions i ampliacions del maquinari

Els licitadors hauran d'oferir el preu de les següents ampliacions i opcions de l'equipament:

- Caixa petita o caixa sobretaula, sempre sense canviar la imatge de disc.
- Monitor TFT de 21,5" (per opció sense monitor)
- Monitor TFT de mides superiors
- Monitor TFT tàctil
- Targetes gràfiques no integrades (per als equips fixos)
- Ampliacions de memòria (per als equips fixos, portàtils i lleugers).
- Ampliacions de disc i discs SSD (per als equips fixos, portàtils i lleugers).
- Joc de bateries addicionals (per als equips portàtils i lleugers).
- *Docking Station* i / o replicador de ports (per als equips portàtils i lleugers).
- *Unitat gravadora DVD USB extern* (per als equips fixos, portàtils i lleugers).
- Cartera o maletí de transport (per als equips portàtils i lleugers).

El preu unitari de les ampliacions i opcions inclourà la mà d'obra, desplaçaments, i altres possibles despeses per la seva instal·lació a l'equip.

També, aquestes ampliacions i opcions tindran la mateixa garantia que la resta de l'equip.

Igualment, els licitadors hauran d'oferir el preu unitari pels serveis següents:

- Instal·lació, connexió en xarxa i configuració final de l'equip (vegeu apartat "Instal·lació ocasional d'equips").
- Reparacions fora de garantia, mà d'obra, desplaçaments, ... (vegeu l'apartat "Cobertura i reparacions fora de garantia").

## 8. Compliment de normatives

Tots els equips, opcions i ampliacions hauran de complir amb la normativa vigent de la Unió Europea i espanyola, i en concret en el que fa referència als aspectes ergonòmics, mediambientals, d'estalvi energètic, de compatibilitat electromagnètica i de reducció de l'emissió de radiació.

Es valorarà la certificació/compliment d'estàndards com *Energy Star*, *TCO*, *Blue Angel* o Ecolabel, i la qualificació EPEAT™ (*Electronic Product Environmental Assessment Tool*) dels equips.

## 9. Lliurament dels equips

Un cop adjudicat el concurs, les empreses adjudicatàries hauran de lliurar 2 equips de cada lot (addicionals als equips de mostra) en un termini màxim de 5 dies hàbils per tal que es pugui preparar la configuració definitiva a lliurar (imatge de disc, configuració de BIOS, ...). Dos equips de cada lot es quedaran a la UAB per tasques de suport i manteniment de la imatge de disc.

El lliurament dels equips es farà de forma esglaonada i progressivament a mesura que la Universitat Autònoma de Barcelona els necessiti durant tot el període d'adjudicació.

Els lliuraments podran començar a partir de 4 setmanes després de la data d'adjudicació definitiva.

Per cada lliurament la empresa adjudicatària haurà de rebre la corresponent comanda o document equivalent de petició per part de la UAB.

Serà responsabilitat de la empresa adjudicatària garantir el transport, la descàrrega i el muntatge dels equips al lloc (despatx, laboratori, aula ...) que la UAB indiqui.

Els equips hauran d'estar degudament empaquetats i portaran una etiqueta visible exterior amb la següent informació:

- Número de sèrie de l'equip i/o monitor.
- Adreça Ethernet.

Cada lliurament estarà identificat per un número de petició i es subministrarà la següent informació:

- Identificació de la petició.
- Tipus d'equip a lliurar.
- Departament, Àrea, Oficina o Servei de destí.
- Centre Administrador corresponent.
- Edifici de destí.
- Ubicació de destí.
- Nom d'usuari o persona de contacte.
- Dades de contacte.
- Data de la notificació.

L'empresa adjudicatària proposarà un procediment pes establir la data i hora del lliurament d'acord amb l'usuari o persona de contacte i dintre del termini de lliurament establert.

El programari instal·lat a l'equip correspondrà exactament a la imatge que haurà preparat el Servei d'Informàtica de la UAB, incloent la configuració del disc dur, particions, configuració de la BIOS, o altres configuracions que es considerin oportunes.

L'equip quedarà funcionant correctament, sent necessari el vistiplau de l'usuari o persona de contacte.

Es deixarà a l'usuari un full amb informació que proporcionarà la UAB.

Durant el període d'adjudicació l'empresa adjudicatària destinarà els recursos humans i tecnològics necessaris per coordinar i facilitar informació dels lliuraments i gestionar les trucades, les incidències o les consultes dels usuaris en tot el que tingui relació amb l'objecte d'aquest concurs.

La UAB i la empresa adjudicatària acordaran conjuntament un procediment per a la substitució d'equips defectuosos (RMA).

L'incompliment dels terminis de lliurament per part de l'empresa adjudicatària podrà implicar l'aplicació de descomptes i penalitats d'acord amb el que es descriu en l'apartat corresponent del plec de clàusules administratives.

### **9.1. Instal·lació d'equips**

A partir de la recepció de la comanda (vegeu l'apartat anterior), el proveïdor localitzarà la persona de contacte per concretar el lliurament de l'equip nou.

En el moment del lliurament es comprovarà el correcte funcionament de l'equip nou, sent necessari el vistiplau de l'usuari o persona de contacte, i es procedirà a la seva instal·lació.

La instal·lació haurà de fer-se en el moment del lliurament de l'equip i les tasques a realitzar seran les següents:

- Execució dels scripts d'instal·lació i identificació de l'equip seguint el procediment preparat per la UAB.
- Connexió a la xarxa i inclusió al domini Windows de la UAB. La UAB facilitarà una aplicació web per donar d'alta les adreces ethernet al servidor DHCP de la seva xarxa.
- Configurar un compte d'usuari amb privilegis d'administrador de l'equip.
- Configurar l'aplicació de correu electrònic amb les dades de l'usuari.

Instal·lació completa

Ocasionalment la universitat podrà demanar a l'empresa adjudicatària, al preu unitari que quedi establert en el concurs, un servei de traspàs de dades que inclogui, a més de les anteriors, les tasques següents:

- Traspàs del correu local, llibreta d'adreces i llista de "favorits del navegador
- Còpia de les dades d'usuari (carpeta "Mis Documentos")
- El traspàs de dades el farà el proveïdor en el moment de la instal·lació de l'equip nou, i aquest quedarà configurat amb el programari estàndard de la UAB.

### **9.2. Calendari i horaris**

Pel càlcul dels terminis exposats en aquest plec s'utilitzaran l'horari i el calendari laboral de la UAB.

El període hàbil per fer lliuraments és de dilluns a divendres, a partir de les 9 h fins a les 17 h, a excepció del més de juliol que és fins a les 14 h.



### 9.3. Inventari d'equips

Per al lots 1, 2 i 3, l'empresa adjudicatària entregarà mensualment un inventari en format electrònic de tots els equips lliurats, amb la informació següent:

- Identificació de petició
- Data de comanda
- Data de lliurament
- Número de sèrie de l'equip
- Número de sèrie del monitor pels equips fixos
- Adreça ethernet
- Adreça ethernet wi-fi pels equips portàtils i lleugers
- Període de manteniment de l'equip

### 9.4. Processos administratius

Els processos administratius lligats al lliurament d'equips l'elaboraran conjuntament l'Oficina de Promoció Econòmica i Compres i el Servei d'Informàtica de la UAB amb l'empresa adjudicatària.

### 9.5. Qualitat del servei de lliurament i instal·lació

Per assegurar el compliment de les condicions del servei de lliurament i instal·lació, l'empresa adjudicatària nomenarà un interlocutor responsable del servei que es reunirà mensualment amb el responsable per part de la UAB, designat pel Director del Servei d'Informàtica, i presentarà estadístiques dels resultats del servei i mesures del compliment de la qualitat.

Les mesures de compliment de la qualitat del servei seran les següents:

Aspecte mesurat	Freqüència	Descripció
Lliurament i instal·lació		
Lliuraments i instal·lacions	Mensual	Inventari de tots els equips lliurats.
Lliuraments dins del termini	Mensual	Percentatge de lliuraments realitzats dins del termini establert
Durada de lliuraments	Mensual	Acumulat de dies de retard de tots els lliuraments que excedeixen el termini
Informes		
Informe d'Acompliment de la Qualitat del servei de lliurament i instal·lació	Mensual	Lliurament de l'informe abans del dia 15 del mes següent.

### 9.6. Actualització tecnològica

En el cas que el fabricant dels equips discontinuï el model adjudicat, l'empresa adjudicatària es compromet a subministrar equips el més similars possible, dins la mateixa gama i fabricant, amb prestacions iguals o superiors al model adjudicat, i pel mateix preu unitari que figura en l'adjudicació del concurs.

Si es produeix un canvi de model que no sigui compatible amb la imatge de disc del model anterior, la empresa adjudicatària lliurarà a la UAB 2 equips del model nou, amb suficient antelació per la preparació de la nova imatge. Aquests equips es quedaran a la UAB per tasques de suport i manteniment de la imatge.

Durant el desenvolupament d'aquest projecte, l'empresa adjudicatària es compromet a lliurar els maquinaris i programaris que s'indiquin, en la seva última versió disponible en el mercat, sense cost addicional i en les condicions que es descriuen en aquest plec. Per última versió disponible en el mercat s'entendrà, com a mínim, la última produïda pel fabricant i associada al processador, o qualsevol altre element de maquinari que suposi una millora tecnològica en les condicions de licitació actuals i sempre que sigui compatible amb la imatge de disc preparada per a la instal·lació dels equips.

Qualsevol canvi en l'equip o modificació de components precisarà el vist i plau previ del Servei d'Informàtica.

## **10. Manteniment**

Tots els equips objecte d'aquest concurs disposaran d'un servei de manteniment durant, al menys, 3 anys a partir de la data de lliurament, en les condicions exposades a continuació en aquest plec.

El servei de manteniment haurà d'estar en funcionament a partir del moment del lliurament del primer equip i en endavant.

El servei de manteniment consistirà en la reparació d'averies del maquinari i caldrà que sigui presencial, incloent el desplaçament d'un o més tècnics de manteniment al lloc d'instal·lació de l'equip avariats per fer un diagnòstic avançat i la reparació.

Les reparacions dels equips es faran amb independència del sistema operatiu que tinguin instal·lat.

El CAS (Centre d'Assistència i Suport) de la UAB, atindrà en primera instància totes les incidències que els usuaris experimentin amb els equips objecte d'aquest concurs i podrà discriminar, excepte error, quins corresponen a averies de maquinari. El procediment d'atenció i prediagnòstic d'averies per part del CAS serà acordat entre l'empresa adjudicatària i la UAB, però no podrà anar més enllà d'un breu qüestionari telefònic i d'algun diagnòstic mitjançant un programari. En cap cas es manipularà el maquinari.

Quan s'ampliï un equip objecte d'aquest concurs amb material d'altres proveïdors no es perdre el dret al servei de manteniment. No es demana dins del servei de manteniment l'ampliació dels equips ni la reparació de les ampliacions alienes a l'empresa adjudicatària.

### **10.1. Cobertura i reparacions fora de la garantia**

L'empresa adjudicatària indicarà les cobertures de la garantia dels equips objecte d'aquest concurs. Així mateix, i de manera especialment important, s'indicaran els supòsits i les peces, si és el cas (com per exemple les bateries dels equips portàtils o equips amb opcions i / o ampliacions) amb un termini o condicions de garantia diferents de la resta de l'equip.

Quan hi hagi una avaria no coberta per la garantia, la empresa adjudicatària informará immediatament a l'usuari i prepararà un pressupost de reparació sense cost addicional per a la UAB. Un cop acceptat, l'empresa adjudicatària farà la reparació en els mateixos terminis i condicions (substitució per peces originals, manteniment de la garantia de les peces substituïdes, ...) que pel servei de manteniment.

L'empresa adjudicatària indicarà quins costos s'aplicaran a les reparacions (desplaçament, hora de tècnic, iva, ...) i l'import de cada un, al marge del cost dels recanvis.

Per a les peces de recanvi s'aplicarà el cost de mercat, entès com el més econòmic que pugui trobar la UAB per un recanvi equivalent més un 20% com a màxim.

### **10.2. Temps Màxim de Reparació (TMR)**

L'empresa adjudicatària es compromet a reparar els equips avariats en un termini màxim de dos dies laborables a comptar a partir de la comunicació de la incidència.

### **10.3. Comunicació de les avaries**

L'empresa adjudicatària posarà a disposició de la UAB un telèfon, una adreça de correu electrònic i/o un formulari web per a la comunicació d'avaries. Les comunicacions es faran des de el CAS o els SID (Servei d'Informàtica Distribuïda). No s'acceptaran comunicacions directament dels usuaris.

L'empresa adjudicatària indicarà per cada avaria un número d'incidència que servirà d'identificador pel seguiment de la reparació.

L'empresa adjudicatària haurà d'informar a la UAB de l'evolució de la reparació per telèfon, per correu electrònic i/o mitjançant un accés web.

Com identificador de l'equip avariats es faran servir els números de sèrie indicats a l'inventari. L'empresa adjudicatària mantindrà l'inventari actualitzat amb les substitucions d'equips o components que realitzi.

### **10.4. Reposició de components**

En el cas que la reparació suposi el canvi d'alguns dels components, aquest haurà de ser de la mateixa marca i model que el substituït (per evitar conflictes de configuració dels equips instal·lats). En cas que això no sigui possible, s'utilitzarà un component de substitució que permeti utilitzar les mateixes imatges de disc que es facin servir per a la resta d'equips i de característiques iguals o superiors que l'original.

En el supòsit d'haver de retornar un disc avariats, quan la informació emmagatzemada sigui de caràcter confidencial, la UAB tindrà dret a manipular-lo (per exemple fent-li forats) per assegurar que no sigui possible recuperar la informació.

### **10.5. Substitució d'equips**

En el cas que la reparació no es pugui dur a terme en el termini establert per motius aliens a la Universitat Autònoma de Barcelona, l'empresa adjudicatària substituirà provisionalment l'equip avariats per un d'ídntiques característiques, marca i model, dins del termini TMR establert. L'incompliment d'aquesta clàusula suposarà l'aplicació d'una penalitat a l'empresa adjudicatària.

En cas de substitució i sempre que l'avaría de l'equip ho permeti, es deixarà a l'equip nou el contingut que hi havia al disc de l'ordinador avariats.

En cas de substitució provisional, després d'un termini de 1 mes l'usuari podrà optar per recuperar l'equip original quan estigui reparat o quedar-se amb l'equip de substitució.

També es substituiran per un equip nou els ordinadors que el Servei d'Informàtica demani explícitament per causa de:

- Avaria intermitent.
- Avaria repetida.
- Avaries diferents continuades.

### **10.6. Actualitzacions**

L'empresa adjudicatària facilitarà les actualitzacions de Bios, *Drivers* i *Firmware* dels components de maquinari dels equips.

### **10.7. Calendari i horaris**

Pel càlcul dels terminis exposats en aquest plec s'utilitzaran l'horari i el calendari laboral de la UAB.

En general es pot accedir a la UAB per fer reparacions els dies laborables a partir de les 9 h del matí i fins a les 20 h del vespre. El CAS, en diagnosticar i comunicar l'avaria, pactarà amb l'usuari l'horari possible de la reparació. El licitador explicitarà l'horari del servei de manteniment.

### **10.8. Qualitat del servei de manteniment**

Per assegurar el compliment de les condicions del servei de manteniment, l'empresa adjudicatària nomenarà un interlocutor responsable del servei de manteniment que es reunirà mensualment amb el responsable per part de la UAB, designat pel Director del Servei d'Informàtica, i presentarà estadístiques dels resultats del servei i mesures del compliment de la qualitat.

Les mesures de compliment de la qualitat del servei seran les següents:

Aspecte mesurat	Freqüència	Descripció
Manteniment		
Reparacions i incidències	Mensual	Número total de reparacions i incidències
Reparacions dins el TMR	Mensual	Percentatge de reparacions i incidències resoltes dins del TMR
Durada de les reparacions	Mensual	Acumulat de dies de retard de totes les reparacions que excedeixen el TMR
Qualitat de les reparacions	Mensual	Percentatge d'avaries reobertes per resolució errònia
Informes		
Informe d'Acompliment de la Qualitat de Manteniment	Mensual	Lliurament de l'informe abans del dia 15 del mes següent.

### **10.9. Intervencions del personal del Servei d'Informàtica**

El personal del Servei d'Informàtica quedarà autoritzat per l'empresa adjudicatària a efectuar intervencions menors sobre el maquinari sense que això invalidi la garantia de l'equip.

### **11. Seguretat i confidencialitat de la informació**

L'empresa adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pugui conèixer amb ocasió de l'acompliment del contracte, tant pel lliurament o instal·lació dels equips com pel servei de manteniment. Especialment l'empresa adjudicatària no podrà copiar ni utilitzar les dades de caràcter personal amb finalitats diferents a les que figuren en aquest plec, ni tampoc cedir a d'altres ni tan sols a efectes de conservació.

### **12. Client més afavorit**

Durant el període d'adjudicació, l'empresa adjudicatària reconeixerà a la UAB qualsevol preu unitari i condicions que apliqui a algun dels seus clients i que siguin més favorables que els oferts per aquest concurs.

### **13. Mostres per valoració tècnica dels equips**

Per avaluar correctament la qualitat dels equips i la seva adequació a les necessitats de la UAB, els licitadors cediran un equip per cada lot i variant que presentin a l'oferta.

Les mostres es lliuraran i s'instal·laran a l'edifici de Serveis Informàtics (edifici D del Campus de Bellaterra) el dia de la obertura del sobre "C" .

Les mostres s'hauran de deixar en les següents condicions:

- Amb el sistema Windows 7 Pro 64 bits (SP1), versió en anglès. En cas de no disposar d'aquesta versió es proporcionarà un CD per la seva instal·lació.
- Connectats a la xarxa elèctrica i de dades. Es proporcionarà una adreça IP per a la seva configuració de xarxa.
- Sense altres programaris com antivirus, suite de ofimàtica, o altres.
- Etiquetat de l'equip, perifèrics, embalatges i altres objectes (manuals, CD, cables addicionals) per tal de facilitar la recollida.
- Incloent la plantilla d'especificacions tècniques completament emplenada per cada equip.

Les proves es faran sobre la màquina tal com quedi instal·lada, per tant totes les optimitzacions possibles han de quedar fetes (per exemple configuració de bios, de memòria, de sistema operatiu, drivers, ...).

Es notificarà als licitadors, a la adreça electrònica que es proporcioni, la data de finalització de les proves perquè retirin les mostres. Les mostres no retirades al cap d'un mes de la notificació explícita o de la resolució del concurs esdevindran propietat de la UAB. Els possibles danys o perjudicis que es puguin ocasionar als equips durant la cessió seran per compte i risc del licitador.

S'indicarà clarament un nom, telèfon i adreça de correu electrònic de contacte per comunicar possibles defectes de la mostra o per fer consultes tècniques durant el període de proves, i per comunicar el termini de retirada de l'equip.

La no presentació de les mostres en el termini i condicions indicats pot ser causa d'exclusió del concurs.

Bellaterra, abril 2014

Àrea de Planificació de Sistemes d'Informació  
Direcció de Tecnologies de la Informació i la Comunicació  
Universitat Autònoma de Barcelona