



## *Congreso de los Diputados*

### **Nota aclaratoria en relación con las consultas planteadas mediante correo electrónico, por parte de empresas interesadas en el PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS, FORMACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE MICROINFORMÁTICA DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS**

En relación con las consultas planteadas por empresas interesadas en la licitación del procedimiento indicado, se aclara lo siguiente:

#### **Consulta 1**

*¿Es un único Edificio? En caso contrario Nº de sedes y dirección*

#### **Aclaración 1:**

Actualmente el complejo del Congreso lo constituyen 5 edificios en la Carrera de San Jerónimo, que se encuentran conectados entre sí. Existe otro edificio más en la Plaza de las Cortes, que se encuentra actualmente en rehabilitación.

#### **Consulta 2**

*Se dice que hay 350 Diputados que son objeto de atención especial y personalizada ¿Cómo se les identifica desde el CAU?*

#### **Aclaración 2**

En el alcance del servicio (apartado 1. Atención y soporte a usuarios, del pliego de prescripciones técnicas) se especifican las prestaciones que deben realizarse para el conjunto de usuarios, requiriéndose soporte especializado a usuarios con perfil de alto cargo, directivo o similar. Ello significa que se da atención especializada de forma presencial, no remota, en todos los casos que se necesite. La forma de identificación es a través de sus datos personales. Asimismo, hay que tener en cuenta lo previsto en el apartado 5.2 del pliego de prescripciones técnicas en relación con las responsabilidades del Jefe de Proyecto.

#### **Consulta 3**

*Atención y soporte a usuarios: ¿Existe un CAU en el Congreso encargado de centralizar todos los tickets de los usuarios y escalar al equipo insitu las relacionadas con el alcance de esta oferta o esperan que sea el equipo insitu el que actúe directamente como CAU? En el caso de que el equipo insitu sea el CAU ¿Qué canales de comunicación existen con los usuarios? ¿Es el proveedor el encargado de poner la centralita?*

#### **Aclaración 3.**

Sí. Existe la Unidad de Atención a Usuarios, que centraliza la mayor parte de las peticiones de usuarios. Estas peticiones se reciben por correo electrónico o teléfono. En coordinación con el



## *Congreso de los Diputados*

---

Jefe de Proyecto se asignan las tareas. No es objeto de este contrato que el proveedor deba poner ninguna centralita.

### **Consulta 4.**

*Soporte de Segundo nivel: Entendemos que este soporte es independiente a los 7 técnicos informáticos residentes, ¿Existen volumetrías asociadas a este nivel para poder calcular su dedicación?*

### **Aclaración 4.**

Efectivamente, dicho soporte de segundo nivel está descrito en el apartado 3.3. del pliego de prescripciones técnicas, y es independiente de los técnicos residentes.

No se dispone de volumetrías asociadas a este soporte.

### **Consulta 5**

Soporte y mantenimiento de equipos:

*En relación a la sustitución de los 699 equipos prevista, ¿Dónde están ubicados? ¿Debe el proveedor responsabilizarse de los traslados?*

### **Aclaración 5**

Ya se encuentran sustituidos aproximadamente el 80 por ciento de los equipos, que están ubicados en los diferentes edificios del Congreso. La instalación, reubicación, etc., es una de las prestaciones recogidas en el pliego.

### **Consulta 6**

*¿Dónde se almacena el stock necesario para el servicio de mantenimiento microinformático?  
¿El Congreso pondrá a disposición del proveedor un lugar dentro de sus instalaciones?*

### **Aclaración 6**

El stock se almacena en las dependencias del Congreso, en lugares habilitados para ello.

### **Consulta 7**

*¿Podrían facilitarnos un inventario detallado?*

-Marca, modelo

-Ubicación (en caso de que haya más de un edificio)



## Congreso de los Diputados

### Aclaración 7

Se incluye a continuación el desglose de equipos. Debe tenerse en cuenta lo previsto en el apartado 4 del pliego de prescripciones técnicas respecto del incremento de nuevo equipamiento,

#### 1. Ordenadores de sobremesa

MARCA Y MODELO	UNIDADES
HP Compaq dc7600	51
HP Compaq dc7700	13
HP Compaq dc7800/dc7900	583
HP Compaq 8000 Elite SFF	140
HP Compaq 800 Elite SFF	552
HP Z400 T/XW4600 WS	6
HP ProDesk 400/600 G1 MT	2
Dell Optiplex SX 280 P4 2.8	10
Dell Precision 690	2
Imac 21,5" Quad Core	6

#### 2. Ordenadores portátiles

MARCA Y MODELO	UNIDADES
HP Compaq nc8230 P750	11
HP Compaq 8510w DT7500	102
HP EliteBook 8530w/8540w	51
Dell Latitude C640	2
Samsung P30 / X20	6
MacBook Pro 15"	9
Toshiba Portege R600-11B	11

#### 3. Impresoras

MARCA Y MODELO	UNIDADES
HP LaserJet 4Plus	3
HP LaserJet 1022	226
HP LaserJet 2015/2035	223
HP LaserJet Pro 400 M401dn	2
HP LaserJet 500	1
HP LaserJet 3015X	12
HP LaserJet 4350X	1



*Congreso de los Diputados*

MARCA Y MODELO	UNIDADES
Samsung ML-1250	30
Samsung ML-1750	321
Samsung ML-7300N	2
Samsung ML-2151N/2551N	13
Samsung CLP-600N	45
Xerox P8/Lexmark Optra E312	6
Xerox 4517	2
Zebra P330i/TLP 2844	5
Zebra GC420D/GK420D	10
Pitney Boews DA75S	1
Datamax O'Neil	3
Epson Stylus Photo R3000	2
HP desjet 1120	1
Canon S750	2
Canon i9100	1
Canon Pixma MX885	4
Canon Pixma iP4000	1
Canon Pixma iP4300	1
Canon Pixma 5200	3
Canon Pixma iP4500	1
Canon Pixma iP7250	4
Canon Pixma MX925	1
Canon BJC 600	1
HP DesignJet T120 24-in eP	1

**4. Equipos multifunción**

MARCA Y MODELO	UNIDADES
Kyocera FS-1128 MFP	4
Canon Laser MFP i-SENSYS MF8580Cdw	4

**5. Escáneres**

MARCA Y MODELO	UNIDADES
Canon DR-9080C	5
Canon DR-G1100	1
Canon DR-G1130	2
Canon ImageFormula DR-C130	4
Canon ImageFormula DR-C230	6



## Congreso de los Diputados

MARCA Y MODELO	UNIDADES
Flatboard Scanner Unit 101	1
Fujitsu fi-5650C	2
Fujitsu M3092DC	1
Fujitsu M3093DG	2
Fujitsu M4097D	1
HP 2400	1
HP 7400C	1
HP 8100	1
HP C7716A	4
HP ScanJet 8270	11
HP ScanJet 8290	2

### Consulta 8

- Garantía si/no y Fecha fin garantía?
- Tipo de garantía por fabricante?
  - Reparación on-site o suministro de piezas
  - SLA del fabricante

### Aclaración 8

Los únicos equipos en garantía son las CPU de los HP EliteDesk 800, que tienen garantía hasta el 18 de abril de 2020, con tiempo de reparación "in situ" del siguiente día laborable.

### Consulta 9

Equipamiento que tienen los VIP (hay un equipamiento estándar definido para ellos).

### Aclaración 9

El equipamiento es el siguiente: PC, impresora, tableta IPAD y Smartphone Iphone

### Consulta 10

- Volumetría de incidencias sw y hw.
- Por tipología.
  - Por sede en caso de que haya más de un edificio

### Aclaración 10

En el año 2017 se han atendido 10.487 incidencias. Con el siguiente desglose:



## Congreso de los Diputados

Software	2447
Correo	2368
Impresoras	1204
Comunicaciones y Red	1977
Ipad	276
Iphone	529
Hardware Pcs	686
Portátiles	209
Instalaciones de nuevos equipos	493
Varios	286

La cantidad total de incidencias se incrementa en los años de cambio de Legislatura, como en el año 2016, en un 20% aproximadamente.

### Consulta 11

Medios materiales: ¿Debe proporcionar el proveedor el equipamiento asociado al puesto de trabajo de los técnicos residentes?

#### Aclaración 11

No.

### Consulta 12

Vida Laboral: ¿es suficiente la acreditación de la vida laboral del profesional dentro de la empresa actual o se necesita vida laboral completa con empresas anteriores?

Para acreditar la experiencia de los equipos de trabajo se piden “certificados de empresa en que se acredite la participación en proyectos y la experiencia en el entorno funcional”. ¿Es suficiente con una declaración responsable firmada por el apoderado de la compañía? En caso negativo, ¿qué tipo de documentación necesitan?

#### Aclaración 12

En la cláusula 10 B), del pliego de cláusulas administrativas se indica la documentación que deberá incorporarse junto con la propuesta técnica. Entre dicha documentación se contempla, entre otras, la relativa a la vida laboral. Queda a juicio del licitador el alcance de dicho documento, que debe concordar con los datos que reflejen en el cuestionario o en el currículum correspondiente, para que sean tenidos en cuenta.

Respecto a la posibilidad de la presentación de una declaración responsable, debe entenderse que dicha declaración se circunscribiría exclusivamente a la acreditación de la experiencia de



## *Congreso de los Diputados*

---

la persona en concreto, siempre que se refiera a proyectos ejecutados como trabajador de la propia empresa que lo acredita.

### **Consulta 13**

Volumen y modelo de cada uno de los equipos de movilidad: Smartphone y tablets.

### **Aclaración 13**

Tabletas Ipad: 490  
Smartphones: Iphone 6/7: 425  
Samsung A5/Iphone 5: 225.

Aparte de estos modelos, que pueden variar en función de la oportuna renovación tecnológica, se da soporte a otros dispositivos de usuario encuadrados en lo que se denomina BYOD.

### **Consulta 14**

De acuerdo a lo indicado en el pliego técnico en cuanto a los puntos a completar para la oferta, solicitamos mayor información sobre las herramientas que se usan en el servicio, concretamente a las que hacen referencia en el pliego:

- Herramienta de gestión de inventario y stock de equipos, componentes y recambios.
- Herramientas de soporte remoto implantadas en la Cámara.
- Herramienta de ticketing.

### **Aclaración 14**

Según se indica en el apartado 1 del pliego de prescripciones técnicas, para la gestión de inventario, incidencias y peticiones de servicio actualmente se utilizan aplicaciones propias. Estas aplicaciones están desarrolladas en Microsoft Access, aunque se está estudiando la implantación de un sistema integral para la gestión de dichas tareas que incluya una herramienta de ticketing.

En cuanto a las herramientas de soporte remoto se emplea la aplicación de asistencia remota de WINDOWS.

Madrid, 14 de marzo de 2018.