

PROYECTO TÉCNICO
MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL PUESTO DE TRABAJO TIC
DE LA
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y DEPORTE



0 INDICE

0 INDICE.....	2
1 ANTECEDENTES DE HECHO.....	3
2 OBJETO.....	3
3 DESCRIPCIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TIC A MANTENER.....	4
3.1 Descripción de los PPTT.....	4
4 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.....	5
4.1 Servicio de Mantenimiento Correctivo.....	5
4.2 Servicio de Mantenimiento Preventivo.....	6
4.3 Servicio de Mantenimiento del Inventario.....	7
4.4 Servicio de Reparaciones.....	7
5 CONSIDERACIONES GENERALES.....	8
5.1 Organización del Trabajo.....	8
5.2 Composición del equipo de Trabajo.....	8
5.3 Modificación en la composición del equipo de trabajo.....	8
5.4 Sistema de Facturación.....	8
5.5 Garantía.....	10
5.6 Cláusulas Generales.....	10
5.6.1 Propiedad de los Resultados de los Trabajo.....	10
5.6.2 Seguridad y Confidencialidad.....	10
5.6.3 Protección de Datos de Carácter Personal.....	11



1 ANTECEDENTES DE HECHO

La Consejería de Educación y Deporte (en adelante, CED) se encuentra actualmente inmersa en la ejecución de numerosas actuaciones y proyectos de modernización que pretenden no sólo normalizar, simplificar y unificar los procesos que le son propios en el desarrollo de sus competencias, sino también automatizarlos. Como consecuencia, son numerosos los proyectos tecnológicos abordados, lo que ha producido un aumento significativo en las infraestructuras técnicas para dar soporte a los servicios suministrados.

Estas infraestructuras técnicas juegan un papel fundamental en la calidad de los servicios de CED, y este papel se irá haciendo aún más importante a medida que se vaya avanzando en la automatización de los procesos, por lo que se debe asegurar una alta disponibilidad y un alto rendimiento de esas infraestructuras, exigencia que se hace máxima en los servicios considerados como críticos por CED, tanto los de carácter interno, como los dirigidos al ciudadano.

Teniendo presente estas necesidades y siendo el objetivo principal la mejora continua de la calidad de los servicios TIC que se prestan a los ciudadanos y a los usuarios de CED, se plantea dar continuidad al servicio mantenimiento y soporte del puesto de trabajo TIC de las sedes adscritas a la Consejería de Educación y Deporte.

2 OBJETO

El Objeto del presente de documento es describir el proyecto técnico que acompañará al encargo que la Consejería de Educación y Deporte realizará a SANDETEL para el Mantenimiento y Soporte integral del Puesto de Trabajo TIC de la Consejería.

En este documento se describen los objetivos a cubrir, los requisitos técnicos generales y específicos necesarios para la realización de los trabajos, los aspectos organizativos que regirán el servicio a prestar, las condiciones generales de realización de los trabajos descritos y el estudio económico para la prestación de este servicio por un año. Este estudio económico servirá de base para calcular el presupuesto anual del encargo.

3 DESCRIPCIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TIC A MANTENER

La Infraestructura TIC sobre la que que SANDETEL prestará el servicio está principalmente compuesta por los Puestos de Trabajo de los usuarios de la Consejería de Educación y Deporte.

3.1 Descripción de los PPTT

Los puestos de trabajo están identificados con los usuarios de la Consejería que consumen recursos TIC como hardware (PC, portátiles, monitores, impresoras, teléfono, etc), software (sistema operativo, aplicaciones corporativas, aplicaciones ofimáticas, etc) y los recursos compartidos como sistema de almacenamiento en red, impresoras en red, etc.

Inicialmente, la Consejería requiere que se preste el servicio de soporte a los puestos de Trabajo de las delegaciones territoriales y en particular a los Equipos de Orientación Educativa (EOEs), ubicados por toda



la geografía de Andalucía y que no pueden ser atendidas de forma efectiva por el personal informática de las delegaciones territoriales.

4 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Los servicios que SANDETEL prestará engloban el soporte presencial para el mantenimiento de sus puestos de trabajo TIC.

El servicio de soporte proporcionará un servicio de mantenimiento correctivo y preventivo de la infraestructura TIC, que incluye tanto el hardware (principalmente equipos informáticos y periféricos, equipos que conforman la electrónica de la red de área local y equipamiento asociado a la telefonía) como el software (aplicaciones y plataforma informática de los equipos informáticos). También se incluye dentro del alcance de este servicio presencial actuaciones puntuales en modalidad “manos remotas” para otros servicios que presta SANDETEL sobre equipamiento informático y de telecomunicaciones.

La prestación de estos servicios se desarrollará en las delegaciones territoriales de la Consejería de Educación y Deporte, en particular el grueso de las actuaciones se realizarán en las sedes de los Equipos de Orientación Educativa (EOEs).

4.1 Servicio de Mantenimiento Correctivo

Incluye todas aquellas actividades involucradas en la solución de peticiones, incidencias y problemas de índole hardware y software. Se trata pues, de acciones reactivas ante una incidencia o petición en la que se debe diagnosticar y resolver, de forma presencial y de acuerdo a los procedimientos establecidos por SANDETEL. La prioridad de este mantenimiento en el caso de incidencias o problemas será siempre el restablecimiento del servicio tal y como estaba antes de la generación de las mismas. Las principales actividades serán:

- Diagnóstico y resolución de incidencias hardware y software.
- Instalación de un nuevo equipamiento, que incluye el transporte del equipamiento desde el almacén donde se encuentre hasta al puesto o lugar designado para el mismo, el desembalaje y reciclaje del material sobrante, la instalación y configuración del equipos y la puesta en marcha y verificación del buen funcionamiento del mismo.
- Elaboración de instrucciones técnicas que alimenten una base de datos de conocimiento para este servicio.
- Configuración del software del equipamiento.
- Restauración de maquetas.
- Sustitución del equipo averiado y todas las acciones derivadas para dejar el nuevo equipo operativo para el usuario
- Cambios de componentes de los equipos, como discos duros, fuentes, módulos de memoria, etc, que en muchos casos requerirá la localización y restauración de los datos de usuarios.
- Gestión de las garantías y contratos de mantenimiento ya existentes para la reparación de los equipos averiados.
- Detección y eliminación de virus.
- Parcheo de extensiones de datos y voz.
- Aplicación de configuración en el equipamiento de electrónica de red
- Realizar el cambio de consumibles en equipos multifuncionales.



- Realizar tareas basadas en procedimientos de instalación y mantenimiento presencial delegada por otros servicios de SANDETEL (manos remotas).
- Documentar las soluciones aplicadas o tareas realizadas en la herramienta de gestión que la Consejería y SANDETEL determinen e incorporar nuevos casos o variantes de casos ya existentes a la base de datos de conocimientos.
- Atender de forma personalizada al usuario, informándole de la evolución de sus incidencias o peticiones a través de los cauces que se establezcan para ello.

El equipo técnico encargado de este servicio dispondrá de herramientas, equipamiento (incluido software) para el análisis de incidencias y el pequeño material como cables y conectores con objeto de poder realizar las actividades descritas anteriormente.

4.2 Servicio de Mantenimiento Preventivo

Un trabajo fundamental en el mantenimiento de la infraestructura TIC y los Puestos de Trabajo son las labores preventivas. Este tipo de actuaciones vienen encaminadas a anticiparse al mantenimiento correctivo y evitar las pérdidas de servicio. Un correcto mantenimiento preventivo del equipamiento disminuye considerablemente las averías de los distintos componentes. Abarca todas las tareas necesarias para evitar la aparición de incidencias/problemas de tipo hardware y software en el equipamiento objeto del servicio. Así pues, se trata de acciones proactivas para evitar incidencias en el equipamiento. Se pueden enumerar las siguientes:

- Exterior de los equipos:
 - Comprobación del estado de los conectores y conexiones.
 - Comprobación del flujo de salida de aire en ventiladores y rejillas de aireación.
- Interior de los equipos:
 - Limpieza, mediante inyección de aire, del polvo existente, en especial en fuentes de alimentación y elementos de ventilación ya que son las zonas de máxima acumulación.
 - Revisión de los elementos de conexión interna.
- Monitores:
 - Optimización de la imagen: horizontal, vertical, luminosidad, brillo, etc.
 - Pruebas de funcionamiento.
- Teclado y ratón:
 - Inyección de aire entre las teclas.
 - Apertura de la tapa inferior y limpieza de los elementos de contacto.
- Nivel de consumibles:
 - Verificación del nivel de consumibles y sustitución.
- Policía de los equipos:
 - Verificación de la colocación ergonómica de los equipos.
- Configuración de equipos de usuario:
 - Desfragmentación y optimización del disco duro.
 - Activación y optimización de memoria.
 - Optimización del sistema.
 - Verificación de las configuraciones de aplicaciones y parámetros de usuario.
 - Verificación de las aplicaciones a nivel operativo y su tiempo de respuesta.
 - Detección y eliminación de virus.



- Pruebas de funcionamiento y verificación de los sistemas sistema.
- Redes y Telefonía
 - Revisión, limpieza y adecuación de los paneles de parcheo
 - Verificación de bocas de red o telefonía
 - Revisión de correcto funcionamiento de los terminales de los usuarios

SANDETEL será responsable de:

- las herramientas, equipamiento (incluido software) para la realización de las tareas preventivas y el pequeño material como cables, conectores y utensilios (productos y útiles de limpieza, botellas de aire comprimido, etc.) con objeto de poder realizar las actividades descritas anteriormente.
- la elaboración de la documentación de las tareas, instrucciones técnicas y procedimientos operativos para prestar este servicio.

4.3 Servicio de Mantenimiento del Inventario

SANDETEL actualizará y revisará constantemente el inventario hardware y software asociado al Puesto de Trabajo y equipos PIC. Será responsabilidad del SANDETEL mantener y actualizar esta información en la herramienta de inventario que la Consejería y SANDETEL propongan para tal propósito. Esta actividad se deberá realizar constantemente después de realizar un mantenimiento correctivo o preventivo, siempre y cuando se detecte que hay un cambio susceptible de ser actualizado.

4.4 Servicio de Reparaciones

SANDETEL ofrece un servicio de reparación del equipamiento informático asociado al puesto de trabajo y también de equipos PIC (Puntos de Información a la ciudadanía). El servicio incluye el pequeño material auxiliar utilizado para reparaciones. Las piezas y componentes principales del equipamiento informático o PIC (placas, microprocesadores, discos duros, memorias, fuentes de alimentación, etc.) se pueden sustituir de acuerdo a las tarifas que rige el encargo.

5 CONSIDERACIONES GENERALES

5.1 Organización del Trabajo

El horario de prestación del servicio será de lunes a jueves laborables de 7:30h a 20:00h y los viernes 7:30h a 15:30h.

5.2 Composición del equipo de Trabajo

Estará formado por diferentes perfiles con titulaciones y certificaciones adecuadas para el servicio objeto de este encargo. Además, habrá trabajos puntuales realizados por otro grupo de personas para los servicios de logística, almacén y taller de reparaciones.



5.3 Modificación en la composición del equipo de trabajo

Si la Entidad Encomendada propusiera el cambio de unas de las personas del equipo de trabajo, se deberá solicitar por lo menos con 15 días de antelación, exponiendo las razones que obligan a la propuesta. En cualquier caso el cambio deberá ser aprobado por el Responsable del Proyecto de la Consejería.

También es potestad del Responsable del Proyecto solicitar a la Entidad Encomendada la sustitución del personal que presta el servicio, con el único requisito de realizarlo con un periodo de antelación de 15 días.

En cualquier caso, deberá existir un periodo de solapamiento de al menos 10 días hábiles entre el personal saliente y el entrante para el traspaso de conocimientos.

5.4 Sistema de Facturación

El sistema de facturación será por tarifas, de acuerdo a las tarifas establecidas en el Servicio de Gestión Integral del Puesto de trabajo recogido en la "Orden de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio, por la que se aprueban las tarifas aplicables a las actuaciones a realizar por la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A., en ejecución de los encargos que reciba de los poderes adjudicadores al amparo de los establecidos en la Ley 9/2007, de 22 de Octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía".

Las tarifas que se utilizarán de este servicio son las que se detallan a continuación:

Código/Apartado	Unidad	Descripción	Tarifa Unitaria
Orden 15-10-18			
S-GPT-001/13.5.1	Intervención	Intervención Correctiva	113,26
S-GPT-002/13.5.1	Intervención	Intervención Proactiva	132,71
S-GPT-003/13.5.1	Suplemento	Suplemento por intervención Fuera de horario	52,96
S-GPT-004/13.5.1	Suplemento	Suplemento por desplazamiento >35 km Capital	44,13

5.5 Garantía

El período de garantía de los trabajos realizados será de seis meses (6) a partir de la finalización del encargo.



5.6 Cláusulas Generales

5.6.1 Propiedad de los Resultados de los Trabajos

Serán propiedad de la Junta de Andalucía todos los productos resultado de los trabajos realizados. La Entidad Encomendada podrá utilizar los mismos, ya sea como referencia o como base de futuros trabajos, previa autorización expresa y por escrito de la Secretaría General Técnica de la Consejería.

5.6.2 Seguridad y Confidencialidad

La información a la que tengan acceso la Entidad Encomendada como consecuencia de los trabajos objeto del presente proyecto tendrá carácter confidencial. No podrá transferir información alguna sobre los trabajos a terceras personas o entidades sin el consentimiento expreso y por escrito de la Junta de Andalucía.

Se deberá disponer de dispositivos propios de seguridad y confidencialidad de la instalación, tanto en su interacción con el mundo exterior como en su interacción con los técnicos propios de la Consejería.

5.6.3 Protección de Datos de Carácter Personal

De acuerdo a lo dispuesto en la normativa en materia de protección de datos de carácter personal, se garantizará que se tienen establecidas medidas de índole técnica y organizativa que garanticen la integridad y seguridad de los centros, locales, equipos, sistemas y programas utilizados en la Consejería y que, en relación con los recursos humanos que intervengan en cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal, se han procedido a informar a todo el personal del deber de secreto profesional.

