



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS EN EL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL
**PERFIL: “TÉCNICO DE ATENCIÓN INFORMÁTICA
DE PRIMER NIVEL”**

Código seguro de verificación: 2B3000138BC0FA2EB7DC976DA121DA62D8A1BF2E.



Índice

Antecedentes	3
Objeto del contrato	4
Alcance del proyecto	4
Perfil requerido	5
Tareas a realizar	6
Planificación del proyecto	7
Sustitución de consultor	7
Plazos de ejecución y entrega	7
Diligencia exigible	7

Antecedentes

El parque informático del Tribunal Constitucional, en lo que a equipos de usuario se refiere, consta de un número aproximado de:

- 300 equipos de escritorio, de 10 modelos diferentes.
- 80 portátiles, de 8 modelos diferentes.
- 300 pantallas, de 4 modelos diferentes.
- 235 impresoras y multifuncionales, de 17 modelos diferentes.
- 50 escáneres, de 8 modelos diferentes.
- 6 proyectores, de ellos 3 son pizarras electrónicas y 3 proyectores portátiles.
- 210 lectores de tarjetas.
- 60 dispositivos móviles (iPad, iPhone, Surface).
- 50 teléfonos IP DISTINTOS MODELOS AASTRA
- 15 webcam.
- Sistemas multimedia (matrices de video, mesas de mezclas de fuentes de audio, micrófonos de sobremesa e inalámbricos y una cámara de video IP para grabación de audio y video)

La práctica totalidad de los equipos están integrados en la red informática del Tribunal.

Los sistemas operativos instalados, en su mayor parte, se corresponden con las diferentes versiones de Microsoft: Windows 7, Windows 8 y Windows 10. Existe algún equipo con SO Linux y los equipos Apple con las diferentes versiones de la marca: OS X Capitan y Sierra.

Las aplicaciones instaladas en los puestos de usuario son, de manera general:

- Microsoft Office 2013, Microsoft Office 2016 y Office 365.
- Adobe Acrobat Professional.
- Herramientas de escaneado y OCR: ABBYY Fine Reader 9 y 10.
- Herramientas de creación de CD y DVD.
- Navegador web Internet Explore y Chrome sin menoscabo de otros navegadores.
- Registro y seguimiento de las incidencias en la aplicación desarrollada al efecto (Bengala).
- Componentes JAVA y JRE.
- Clientes de firma y aplicativos de la FNMT.
- Clientes de mensajería instantánea Office Communicator y Link.
- Traps: Protección avanzada del endpoint.

El Tribunal Constitucional cuenta con una intranet web como puerta de entrada a la mayor parte de las aplicaciones informáticas de gestión. Entre estas aplicaciones, de desarrollo propio y productos de terceros, se encuentran:

- Gestión Procesal.
- Herramientas para Letrados.
- Buscador de jurisprudencia.
- AbsysNET para la gestión de la Biblioteca y consulta del catálogo bibliográfico.
- Aplicaciones de recursos humanos.
- Aplicaciones de gestión económica.
- Aplicativos de control de accesos de personas y vehículos.
- Registro y seguimiento de las incidencias en la aplicación desarrollada al efecto (Bengala).
- INSERBOE y aplicaciones de comunidades autónomas de publicación de sentencias.

La sede del Tribunal Constitucional se distribuye en dos ubicaciones geográficas próximas. La sede principal se encuentra en la calle Doménico Scarlatti 6 y las instalaciones de las calles San Francisco de Sales y Cea Bermúdez, ambas en Madrid.

La mayor parte de los usuarios se encuentran en la sede principal, en las instalaciones Francisco de Sales y Cea Bermúdez, ambas en Madrid. Se encuentran cerca de 50 personas.

El volumen actual de equipamiento informático y, sobre todo, el objetivo prioritario de proporcionar una asistencia de calidad al usuario del Tribunal, aconsejan reforzar la asistencia técnica informática de primer nivel con los recursos técnicos suficientes.

Al tratarse de un perfil técnico muy específico, es necesario contratar dichos servicios a través de una empresa de servicios informáticos.

Objeto del contrato

El objeto del presente pliego es la contratación de los servicios de asistencia técnica informática para la atención de primer nivel a los usuarios del Tribunal Constitucional.

Alcance del proyecto

La prestación de estos servicios se realizará por personal técnico con el perfil que se detalla a continuación.

El número de técnicos necesarios es de **DOS personas**.

El servicio se prestará en las instalaciones del Tribunal Constitucional.

El horario de servicio será aproximadamente de unas 40 horas semanales y se ajustará a las necesidades del Tribunal, permitiendo cubrir un horario de soporte desde las 08:30 a las 19:30 horas en la sede de la calle Domenico Scarlatti y en las dependencias de Francisco de Sales y Cea Bermúdez.

Perfil requerido

Requisitos obligatorios.

- Titulación oficial en Formación Profesional o superior.
- Experiencia mínima de dos años demostrable en atención presencial y conocimiento práctico, con certificación emitida por los responsables de los lugares en los que se haya adquirido, en las siguientes áreas:
 1. Hardware y software de sistemas:
 - Instalación y configuración de componentes hardware: ordenadores de escritorio, monitores y pantallas táctiles, teclados y ratones inalámbricos, impresoras, portátiles, tabletas y Smart fones, escáneres, teléfonos IP, proyectores y pantallas de proyección; dispositivos de video, discos externos, lectores de tarjeta.
 - Detección de averías, sustitución de piezas y reparaciones de pequeñas incidencias
 - Configuración de equipos para incorporarlos a las redes: conexiones de cable, direccionamiento IP, implementación de normas de seguridad.
 - Atención a incidencias a dispositivos de control de accesos (tornos y portillos, barreras, cámaras y software asociado).
 - Conocimiento de herramientas de clonado y recuperación de datos en equipos informáticos.
 2. Sistemas operativos:
 - Microsoft: Windows 7, Windows 8 y Windows 10.
 3. Aplicaciones de escritorio:
 - Office 2013/2016 y Office 365.
 - Adobe Acrobat Pro y Reader.
 - Herramientas de OCR.

- Programas de tratamiento de imágenes: Photoshop, Firework y Adobe Premier.
- Aplicaciones de escaneado de documentos e imágenes.
- Aplicaciones de creación de CD y DVD.
- Navegadores web: I Explore, Opera, Safari, Chrome y Firefox.
- Compresores: WinZip y WinRAR.

4. Sistemas multimedia:

- Manejo, conexionado y configuración de proyectores.
- Manejo y conexionado de Kit de Micrófonos inalámbricos de mano.

5. Aplicaciones informáticas relacionadas con la gestión de procesos jurisdiccionales:

- Herramientas de tramitación jurisdiccional y gestión procesal (tipo Libra, Gepra, etc.).
- Bases de datos jurídicas (tipo Westlaw, El Derecho, Cendoj, etc.).

Tareas a realizar

- Atención al usuario en las incidencias informáticas de primer nivel en los instrumentos asignados a su puesto de trabajo tales como los ordenadores (fijos o portátiles), impresoras y escáneres, tabletas y Smart fones, teléfonos IP, etc., tanto de tipo hardware como software (sistemas operativos y aplicaciones de escritorio).
- Atención al usuario en las incidencias jurisdiccionales de primer nivel tanto con relación a las aplicaciones y herramientas de gestión jurisdiccional, documental y económica del Tribunal, como respecto de los instrumentos electrónicos existentes (firma electrónica, tornos y barreras, cámaras, etc.).
- Instalación y configuración de equipos informáticos:
 - Pc's de escritorio
 - Pantallas
 - Impresoras
 - Portátiles
 - Escáneres
 - Teléfonos IP
 - Tabletas y otros dispositivos móviles.
- Reparación de pequeñas averías en equipos informáticos de usuario.
- Gestión del sistema multimedia de la sala de Vistas del tribunal Constitucional.

- Instalación y configuración de software de usuario:
 - Sistemas operativos
 - Software de base
 - Aplicaciones ofimáticas
 - Otras aplicaciones de usuario.
- Ayuda al usuario en el manejo de los componentes informáticos que componen su puesto de trabajo.

Planificación del proyecto

La dirección del proyecto corresponderá al Tribunal Constitucional.

Durante todas las fases del proyecto la empresa adjudicataria ofrecerá una interlocución única que coordine con los responsables del Tribunal Constitucional el seguimiento del mismo.

Sustitución de consultor

Existirá un período de prueba, con respecto al técnico asignado al proyecto, de diez días naturales.

En el caso sustitución, los diez primeros días del nuevo personal correrán a cargo de la empresa y no se facturarán al Tribunal Constitucional.

Plazos de ejecución y entrega

El servicio requerido se prestará en las instalaciones del Tribunal Constitucional, en el horario habitual de funcionamiento. El horario de servicio estimado será de 40 horas semanales y se ajustará a las necesidades del Tribunal.

Se actuará bajo la dirección técnica y supervisión de los respectivos jefes del área del Servicio de Informática.

Diligencia exigible

El adjudicatario ejecutará el contrato en los términos previstos en el presente Pliego, realizando de manera competente y profesional el objeto del contrato, cumpliendo los niveles de calidad exigidos y cuidando diligentemente los equipos puestos a su

disposición para el cumplimiento de sus fines por el Tribunal Constitucional. A estos efectos, el adjudicatario responderá de la calidad del trabajo desarrollado con la diligencia exigible a una empresa experta en la realización del servicio del tipo del objeto del contrato.

El adjudicatario responderá de la corrección y precisión de los documentos y entregables, respondiendo de los daños y perjuicios por reclamaciones de terceros que tengan su causa en errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas de los adjudicatarios, en la ejecución del contrato o que deriven de la falta de diligencia referida.