Annex 3 Plec - Lot 2

Operativa



**Índex**

[1. Introducció i objecte 3](#_Toc155607145)

[2. Serveis de preparació i lliurament 4](#_Toc155607146)

[3.1 Altres sobre el Coordinador i l'Equip de Treball 6](#_Toc155607147)

[3. Equip de l'adjudicatari assignat a la substitució d'equips 8](#_Toc155607148)

[4. Condicions de subministrament, instal·lació, i gestió dels equips retirats 8](#_Toc155607149)

[4.1 Aplicació dels Criteris Ambientals 8](#_Toc155607151)

[5. Garanties 9](#_Toc155607152)

[6. Clàusula Electronics Watch 9](#_Toc155607153)

# Introducció i objecte

El Lot 2 té per objecte el subministrament d'equipament microinformàtic i altres relacionats amb el *"Lloc de Treball"* per tal de:

* Assegurar un catàleg d' equips homogenis amb la resta del parc TMB, de fàcil integració i mínima adaptació als estàndards d’operació i manteniment interns.
* Assegurar que el nou maquinari cobreix les necessitats de rendiment de les aplicacions corporatives.
* Assegurar el lliurament de nous equips en temps i forma durant la durada del contracte. En aquest sentit, el present plec té com a abast:

**El subministrament d'equips i els serveis necessaris d'instal·lació i substitució.**

# Serveis de preparació i lliurament

L'adjudicatari assumirà els procediments i instruccions establerts per TMB. El coordinador de projecte els recopilarà i n’elaborarà els complementaris necessaris per a una execució eficaç en la forma i terminis definits en el present document.

L'actuació tècnica ha d'impedir o limitar l'accés a les dades de l'usuari, preservant així la seva confidencialitat.

El primer pas consistirà en l'elaboració d' un cronograma que identifiqui les diferents iteracions amb els usuaris al llarg de tot el procés de migració. Des de la primera trucada per a la identificació de les aplicacions que utilitza l' usuari, fins a la concreció amb la data i hora de la seva migració. El coordinador a més redactarà les plantilles de cadascun dels comunicats a enviar sota la supervisió de TMB. Per a aquesta tasca TMB posarà a la seva disposició una bústia de correu intern des del qual enviarà aquestes comunicacions i en rebrà propostes de modificació de l’horari inicial en funció de la disponibilitat dels usuaris. Més endavant rebrà també incidències producte de la migració.

Posteriorment, el coordinador, en col·laboració amb TMB, identificarà els equips objectiu d'aquesta migració. Per a realitzar aquesta tasca comptarà amb diferents fonts d'informació que TMB posarà a la seva disposició. Tot i això, atès que la migració dels equips suposa la migració del/s usuari/s cal assegurar mitjançant comprovacions de detall sobre cadascun dels equips/usuaris i, en ocasions, mitjançant el contacte directe amb els usuaris, l'escenari original per així determinar amb concreció quin tipus d'actuació realitzar.

Una vegada obtingut aquest primer resultat es classificaran les diferents migracions a realitzar, i en consens amb TMB, es prioritzaran per a la seva posterior planificació, per la qual cosa s'haurà d'obtenir com a resultat final una assignació per a cada equip/usuari el seu corresponent escenari definitiu.

Una vegada validada la transició de l'escenari original al final per a cadascun dels equips/usuaris el coordinador elaborarà la planificació per a cadascun dels equips mitjançant MS Project. S'ha calculat un ritme de migració de **2 equips per dia i tècnic** (4 hores per equip).

El coordinador s'assegurarà de disposar de tots els procediments tècnics necessaris per a que l'equip de treball propi pugui finalitzar les migracions sense imprevistos i d'aquesta forma complir amb els terminis marcats en el present document.

A tenir en compte que en algunes ocasions es podran produir migracions de Windows 7 a Windows 10 que comporten també la migració de dades en local a MS OneDrive i Sharepoint.

A més, serà habitual identificar aplicacions específiques no contemplades en "maqueta" per la qual cosa, o bé donarà lloc a una modificació de la maqueta incloent aquest programari mitjançant l’elaboració de paquet SCCM, o bé s'haurà d'instal·lar manualment en la instal·lació de la maqueta. En qualsevol cas, es consensuarà amb TMB.

Ja durant l'execució dels treballs el coordinador dedicarà el seu temps a les incidències que sorgeixin, a les desviacions sobre la planificació establerta i a les reprogramacions de les actuacions. En aquest últim cas serà imprescindible identificar prèviament equips objectiu "comodí", que puguem incorporar en la planificació a curt termini per no patir grans desviacions en el projecte a causa de la indisponiblitat de l'usuari final o altres causes.

En qualsevol cas, l'activitat, els procediments, les modificacions tècniques de les maquetes, ..., han de quedar registrades i documentades i podran ser requerides per TMB en qualsevol moment del projecte, no només al final. Serà responsabilitat del coordinador l'actualització diària del MS Project.

A més de la instal·lació dels equips l'adjudicatari haurà de contemplar un 30% més d'instal·lacions a causa de posteriors reassignacions d'equips. L’objectiu d’aquests moviments és optimitzar els llocs de treball de TMB redistribuint els millors equips disponibles després de la instal·lació de nous equips. Aquesta activitat es realitzarà durant el projecte executat pel mateix equip de treball. No s'ha d'oblidar que el propòsit d'aquestes substitucions és l'eliminació d'equips, en aquest cas majoritàriament PC’s, en obsolescència.

*Per exemple, en el cas que un portàtil substitueixi un PC, si aquest és més nou que el d'un altre usuari de PC, el primer passa a reassignar-se al segon i es dona de baixa l'últim d'ells.*

## Altres sobre el Coordinador i l'Equip de Treball

S'estableix la necessitat de comptar amb la figura d'un "***Coordinador* o *Cap de Projecte***" per a la **substitució d’equips**. El Coordinador ha d'estar en contacte permanent amb el Responsable del Projecte de TMB, a causa de la interacció d'aquesta activitat amb altres iniciatives similars d'altres projectes i les pròpies del manteniment ordinari del Lloc de Treball.

Les activitats més destacables són:

* + - **Elaborar** la planificació prèvia analitzant les dades disponibles (inventari, LDAP, contrastar informació amb usuaris, etc), i de forma general, qualsevol altra activitat que sigui necessària relativa al projecte de renovació.
    - **Validar** la planificació amb el responsable de la contractació en TMB.
    - **Establir el checklist** necessari. El checklist ha de ser consensuat i validat per TMB. L'aparença entre els dos equips, el substituït i el nou, ha de ser del 100%, llevat que tècnicament no sigui viable.
    - **Elaborar les plantilles de comunicació amb l'usuari**, i validar amb el responsable a TMB: què ha de saber abans de la substitució, què ens ha de lliurar, què ha d'esperar, quins dubtes vam poder resoldre per endavant, condicions del servei, advertències i limitacions del servei, etc...
    - **Coordinar** l'execució de les activitats de migració de l'equip de treball contractat en aquest plec.
    - **Atendre i resoldre** les incidències sorgides de les tasques de renovació.

S'estima una durada de **4 setmanes** per a la realització d' aquesta activitat. TMB habilitarà una extensió telefònica i un correu electrònic per a que el *"Cap de Projecte"* pugui contactar amb els empleats de TMB.

A partir de la cinquena setmana del projecte s' inicia la segona fase, amb la migració dels equips. Per a ells es demana un equip de treball format pel mateix Cap de Projecte, més **4 tècnics de camp** que realitzaran les activitats de camp. La previsió per a la finalització d'aquestes tasques (migració de 160 equips) és d'unes **4 setmanes** (10 equips per cada 5 dies laborables). El 30% d’actuacions per a reassignació d’equips és de 6 dies laborables addicionals. El resultat total seria de **5 setmanes i un dia**.

Per finalitzar es requereixen **2 setmanes més** de tot l'equip (coordinador més tècnics) en les quals es realitzaran les activitats administratives per donar per conclòs el desplegament, així com la resolució de les incidències, documentació i qüestions pendents que apareguin fins a la finalització de totes les tasques previstes. Per a aquest tancament administratiu, el cap de coordinador haurà d'aportar tota la documentació elaborada.

Resumint, per a un volum de 160 equips:

* Un Cap de Projecte: 11 setmanes.
* Equip de treball (4 tècnics): 7 setmanes.

Com el volum d’equips que TMB adquirirà podrà sofrir variacions en el decurs de l’Acord marc s’estableixen els següents requisits:

* + 1. Per a volums inferiors a 20 equips no es farà servir aquest mecanisme.
    2. Per a volums entre 20 i 99 equips l’estructura de recursos esmentada anteriorment només comptarà amb 2 tècnics però els terminis d’execució s’ampliaran o reduiran en relació a l’esmentada regla de 4 hores per equip més un 30% d’actuacions de reassignació d’equips.
    3. A partir dels 100 equips i fins a 199, serà la més habitual, disposarà de l’estructura de coordinador i 4 tècnics. Els terminis d’execució s’ampliaran o reduiran en relació a l’esmentada regla de 4 hores per equip més un 30% d’actuacions de reassignació d’equips.
    4. De 200 equips en endavant s’afegirà un nou tècnic per a cada 80 equips. És a dir, si es demanen 215 equips s’afegirà aquest 5è tècnic. El 6è serà a partir dels 280. Els terminis d’execució s’ampliaran o reduiran en relació a l’esmentada regla de 4 hores per equip més un 30% d’actuacions de reassignació d’equips.
    5. Els terminis previstos en relació a les tasques de planificació (4 setmanes de coordinador i 2 setmanes de post-execució es mantenen inalterables en tots els casos).

El detall de les activitats es troba a la taula següent:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ACTIVITAT** | **Cap de Projecte** | **Tècnic de Camp** |
| Planificar les migracions i contactar amb els usuaris | **X** |  |
| Enviament del checklist i contrastar la informació expressada per l' usuari  amb les eines de TMB | **X** |  |
| Coordinació del personal de camp | **X** |  |
| Migració, traspàs de dades (Onedrive i Sharepoint) i configuració del lloc |  | **X** |
| Instal·lació SW fora de maqueta |  | **X** |
| Traspàs de dades del PC migrat a Onedrive |  | **X** |
| Resolució d' incidències relacionades amb la migració | **X** | **X** |
| Generar el KB (base de dades de coneixement) necessari | **X** | **X** |
| Publicació del seguiment diari i de la possible desviació en el termini final. Si aquesta possible desviació supera el 10% s' haurà de cobrir amb personal addicional. La primera setmana no serà comptabilitzada a aquests  efectes per considerar-se pilotatge. | **X** |  |
| Esborrat de les dades emmagatzemades en els mitjans propis uttilitzats per als traspassos de dades dels usuaris mitjançant programari propi específic que ho certifiqui. Procés diari a partir de les primeres 48  hores (laborals). | **X** | **X** |

L' horari del servei serà laborable de dilluns a divendres, de 08: 00 a 17: 00h.

# Equip de l'adjudicatari assignat a la substitució d'equips

L' equip de treball estarà format per:

* **1 Cap de Projecte/Coordinador**. El perfil sol·licitat haurà de disposar de la titulació de **grau superior en Informàtica**, FPII en Informàtica o equivalent, amb un mínim d'experiència demostrable en coordinació de projectes i direcció d'equips de treball en l'àmbit d'aquesta contractació. Ha de comptar amb experiència en analítica de dades i eines. Per a elaborar una planificació adequada ha de contrastar dades de diferents orígens.
* **4 tècnics de camp** per al moviment, instal·lació i retirada dels equips. El perfil demanat haurà de disposar de la titulació de **grau superior en Informàtica**, FPII en Informàtica o equivalent. Es requereix una experiència mínima establerta al Plec de Condicions Particulars.

Tots ells ha de comptar amb domini parlat/escrit de català i castellà.

Així mateix, l'equip de treball haurà de responsabilitzar-se de tenir totes les eines necessàries per al trasllat, muntatge, traspàs de dades, etc. dels equips, així com de fer-se’n càrrec de la gestió dels residus (com els embalatges) a través dels mecanismes i ubicacions específics a TMB dedicats a aquesta qüestió.

# Condicions de subministrament, instal·lació, i gestió dels equips retirats

El volum i la cadència de cadascun dels lliuraments seran determinats per TMB. La preparació dels equips s'efectuarà a les dependències de TMB i des d'allà s'aniran distribuint als llocs de treball objecte de renovació ubicats als diferents centres de treball de TMB. Les despeses derivades d' aquesta logística aniran a càrrec de l' adjudicatari.



## Aplicació dels Criteris Ambientals

L' adjudicatari retirarà l'embalatge primari del material lliurat i garantirà la seva bona gestió mitjançant **Declaració Responsable**. **El corresponent certificat s'haurà de lliurar a la finalització del servei prestat**.

# Garanties

Els equips a adquirir hauran de disposar de suport al hardware in situ amb resposta al següent dia laborable des de la seva comunicació durant 4 anys des de l’entrega de l’equip a TMB. En aquells equips que en el moment de la seva instal·lació es detectin avaries hauran de ser substituïts en la seva totalitat per un de nou.

Si es produís una avaria sistemàtica d'equips, l'adjudicatari tindrà l'obligació de substituir la totalitat de components afectats de les màquines avariades i de la resta de màquines que, tot i no presentant la mateixa avaria, incloguin el component involucrat.

TMB entendrà per avaria sistemàtica quan el nombre d'avaries d'un determinat component superi en un 20% els valors indicats pel seu MTBF (Mean Time Betwen Failure). Totes les despeses que comportin el procés (serveis i components) aniran a càrrec de l'oferent.

La garantia d'aquests equips ha de tenir vigència a Espanya.

# Clàusula Electronics Watch

El responsable de la Contractació de l' empresa adjudicatària ha de complir amb els drets laborals i les normes de seguretat en les cadenes de producció de les fàbriques on es produeixen els béns, productes o components específics produïts.

TMB, el 04 de desembre de 2019, es va incorporar al projecte Electronics Watch per tal de garantir el compliment dels drets laborals i les normes de seguretat per als treballadors de les fàbriques on es produeixen els béns, productes específics o components adquirits tipus electrònic. Per aquest motiu, TMB sol·licita al contractista que dugui a terme la deguda diligència per a que, a les esmentades fàbriques, es compleixi el Codi de Normes Laborals elaborat per Electronics Watch (Annex 14 A PCP).

### Obligacions adquirides pel contractista:

Dur a terme la deguda diligència per a que les fàbriques de producció de productes electrònics compleixin amb les disposicions del Codi de Normes Laborals creat per Electronics Watch, de manera que els béns abans esmentats s'obtinguin a través de condicions de comercialització justa.

Lliurar a l'Administrador de Contractes, dins dels 25 dies posteriors a la formalitat del contracte, el Formulari de Divulgació (Annex 14 –B del PCP) i cada 6 mesos el contractista ha de confirmar si s'han realitzat informes d'auditoria industrial d'alguna de les fàbriques on es produeixen productes electrònics.

Exercir tota la influència possible per a aconseguir que l'equip de monitoratge independent d' Electronics Watch accedeixi a les fàbriques de producció de productes electrònics a través de visites anunciades als treballs que inclouen: visites a totes les plantes de treball, residències i albergs rellevants; entrevistes amb ells / treballadors sense la presència de supervisors o gerents; i anàlisi d'importants registres de fàbrica (acords de recollida col·lectiva, registres de personal, hores de treball i registres de salaris, etc.). De vegades, aquestes visites es poden dur a terme després d'haver enviat una notificació a la fàbrica de producció de productes electrònics informant que es realitzarà durant un període específic de quatre

Barcelona, desembre de 2023

#### Suport al Lloc de Treball (SLT)

**Direcció de *Prestació de Serveis Tecnològics* (PST)**