

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

SERVICIO DE SOPORTE REMOTO Y PRESENCIAL A USUARIOS DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL INSTITUTO DE FOMENTO REGIÓN DE MURCIA

CAU Corporativo INFO 2019

Murcia, Junio de 2019



1. OBJETO.

El objeto del presente pliego es establecer las especificaciones técnicas y condiciones que han de regir la contratación del Servicio de Soporte Remoto y Presencial a Usuarios de Servicios de Tecnologías de la Información del Instituto de Fomento de la Región de Murcia (CAU Corporativo INFO), que garantice de manera continua a lo largo de la duración del contrato la plena operatividad de los equipos informáticos de puesto de trabajo a fin de facilitar al máximo el desempeño de las funciones de sus usuarios.

2. CONDICIONES GENERALES.

Con carácter general, el adjudicatario deberá tener en consideración los siguientes aspectos:

- El adjudicatario deberá organizar y dirigir al equipo de trabajo que designe para la realización de las tareas objeto de este contrato, no dependiendo este equipo, en ningún caso, de ninguna unidad administrativa del INFO.
- Al equipo de trabajo de la empresa adjudicataria de la contratación no es aplicable el régimen jurídico de los empleados del INFO, en especial los aspectos relativos al cumplimiento y control de horario, vacaciones, permisos y licencias y otros de análoga naturaleza.
- El equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato no formará parte de los organigramas y directorios del INFO, ni dispondrá de claves de acceso a recursos propios de los empleados (salvo en los casos que sea imprescindible para la realización del servicio, como el sistema de gestión de tickets).

3. DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO.

Los requisitos exigidos en este pliego deberán ser considerados mínimos y, por tanto, de indispensable cumplimiento por parte de los licitadores. A los efectos de aceptación de las ofertas, se efectuará una comprobación exhaustiva del cumplimiento de todos y cada uno de ellos. Los licitadores, en su oferta, deberán concretar sus propuestas para cada apartado y superar los requisitos mínimos (si lo estiman oportuno) los cuales serán valorados de acuerdo con los criterios definidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).

El Responsable del Contrato (RC) es la figura de máxima responsabilidad por parte del INFO en el control y vigilancia del cumplimiento de los compromisos en el presente contrato, siendo imprescindible su conformidad para cualquier modificación a los términos expresados en el contrato. Tiene potestad para proponer la aplicación de penalizaciones previstas en el PCAP. El RC es el interlocutor con el adjudicatario. De igual manera, el adjudicatario pondrá a disposición del contrato un único interlocutor responsable de la prestación del servicio objeto del contrato.



3.1. FASES DEL CONTRATO.

Se establecen tres fases en este contrato: inicio, ejecución y finalización.

3.1.1. Fase de inicio

La fase de inicio del contrato tiene por objetivo que el adjudicatario se familiarice con el entorno de trabajo y adquiera el conocimiento necesario para prestar dicho servicio.

En ella, el adjudicatario recibirá la formación necesaria en las herramientas, métodos y procedimientos actuales asociados al servicio definidos por el Departamento de Sistemas de Información del INFO (DSI). Esta formación deberá ser seguida por el equipo de trabajo al completo.

En esta fase, el adjudicatario realizará la ejecución propia del servicio, pero no tendrá penalizaciones asociadas a la falta de calidad en el servicio.

El plazo de esta fase es de dos semanas a partir de la fecha de inicio del contrato.

3.1.2. Fase de ejecución

Esta fase constituye la mayor parte del proyecto. Durante ella, el adjudicatario realizará la ejecución propia del servicio de acuerdo con las condiciones mínimas establecidas en el presente pliego y las aportadas en su oferta, junto con las propuestas adicionales y transformaciones que se consideren necesarias para una gestión eficiente.

La fase de ejecución comprende desde el fin de la fase de inicio hasta el fin del contrato o el fin de la prórroga, de producirse.

3.1.3. Fase de finalización.

A la finalización del contrato, el adjudicatario deberá hacer entrega por escrito de un informe detallando todos los protocolos utilizados para la resolución de incidencias, así como cualquier documentación necesaria para garantizar la continuidad del servicio.

Además, el adjudicatario se compromete a colaborar activamente con el INFO y, en su caso, con otro adjudicatario, para facilitar la transferencia de conocimiento.

A criterio del RC, si éste considerara que la documentación escrita es insuficiente, el adjudicatario estará obligado a transferir el conocimiento a través de sesiones de formación tanto a técnicos del INFO como al siguiente adjudicatario del servicio (si es el caso).

El adjudicatario será completamente responsable de la prestación normal del servicio, con la capacidad y agilidad requeridas, y de las tareas derivadas del paso de conocimiento, hasta que finalice el contrato.

La fase de finalización del servicio convive con el final de la fase de ejecución y su duración máxima será de 15 días naturales.

3.2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR.

El servicio objeto de contrato abarcará:



- **Atención personalizada.** El personal de soporte deberá disponer de capacidades propias del puesto de atención al público, como amabilidad, empatía, paciencia, lenguaje adecuado, capacidad de análisis, ... Se encargará de registrar las incidencias y peticiones y notificar al usuario la recepción de las mismas. También categorizará la petición, su urgencia e importancia.
- **Resolución de incidencias y solicitudes microinformáticas.** Este servicio se realizará mayoritariamente de forma remota. En los casos que no sea posible la resolución de la incidencia o solicitud remotamente, un técnico de soporte se desplazará al puesto de trabajo del usuario donde se originó la incidencia o solicitud, pudiéndose escalar.
- **Soporte a dispositivos móviles (smartphones y tablets).** Se dará soporte a un número limitado de smartphones y tablets corporativos en cuanto a la instalación, configuración inicial y resolución de incidencias de algunas aplicaciones corporativas.
- **Mantenimiento de equipos microinformáticos.** El adjudicatario ofrecerá un servicio especializado en el mantenimiento de equipos microinformáticos (ordenadores personales, impresoras, escáneres y otros periféricos o dispositivos informáticos), capaz de identificar las averías más usuales de estos equipos y solucionarlas mediante la sustitución de componentes (proporcionados por el INFO), la adecuada manipulación de alguno de ellos y la instalación y configuración de los equipos. Se realizará también el mantenimiento del inventario de los equipos.
- **Servicio de soporte de red local.** El adjudicatario ofrecerá un servicio de soporte de redes locales, que incluya tareas interconexión de equipos y parcheo en rack de comunicaciones.
- **Servicio de transporte de equipos.** El adjudicatario ofrecerá de forma ocasional un servicio de transporte de equipos entre los diferentes centros del INFO en Murcia (Cartagena, Espinardo y Murcia). Los gastos generados por este servicio serán por cuenta del adjudicatario, que no podrá reclamar abonos por estos conceptos.
- **Servicio de soporte informático a actividades de formación.** El adjudicatario deberá dar soporte a las actividades de formación realizadas en las instalaciones del INFO.
- **Servicio de soporte informático básico a presentaciones, reuniones y Consejos de Dirección.** El adjudicatario deberá dar soporte básico a las reuniones de trabajo internas o con empresas en las instalaciones del Instituto de Fomento.
- **Actuaciones preventivas y proactivas para la mejora del servicio,** como elaboración de informes para conocer estado de un centro, etc.

Para la prestación de los servicios anteriores el INFO precisa un servicio que contemple los siguientes elementos:



Código seguro de verificación:
UE9SMkN4TzEwMA==
Huella Digital:
T/8GZU/9llwg7P+raVNn1cjXtQ=



- Centro de Atención a los Usuarios, en adelante CAU, con funciones de Call Center y Help Desk, mediante un único punto de contacto telefónico y la propia herramienta de Help Desk.
- Mantenimiento de los equipos informáticos de puesto de trabajo (en todos sus componentes) garantizando la plena operatividad de éstos a lo largo de la duración del contrato. Esto incluye la resolución de incidencias y la atención de peticiones de usuario y del DSI en el ámbito del equipamiento informático.

3.3. MODO DE FUNCIONAMIENTO

El CAU es el punto único de recepción de incidencias y solicitudes de los usuarios y, por lo tanto, le corresponderá atender, registrar y gestionar todos los incidentes y peticiones que se produzcan y se reporten en el ámbito microinformático, incluyendo incidencias y solicitudes cuya resolución posterior corresponda a servicios ajenos a este contrato.

Los canales de contacto con el CAU que deberán ser atendidos podrán ser los siguientes:

- Teléfono único de contacto o Call Center (canal principal).
- Herramienta informática de Help Desk (canal secundario).
- Buzón de correo electrónico (en caso de fallo de los anteriores).

El CAU recogerá todas las incidencias y solicitudes reportadas por los usuarios con destino a todos los soportes con los que cuenta la organización. El INFO aportará herramientas para el registro y gestión de incidencias y solicitudes.

La solicitud se diferencia de la incidencia en que la primera no resuelve una situación de fallo, sino que ayuda a la correcta realización de las labores de los usuarios. Las solicitudes del tipo consulta, que principalmente atenderá el CAU, serán referentes al funcionamiento del software básico instalado en los puestos de trabajo: sistema operativo, Microsoft Office 365, Acrobat, otras herramientas ofimáticas, etc.

Las tareas concretas que realizará el CAU son:

- Recogida y registro de incidencias y solicitudes (tiques de la herramienta Help Desk).
- Diagnóstico inicial.
- Categorización: incluye al menos tipificación y priorización.
- Agrupación de incidencias y solicitudes producidas por un mismo origen.
- Resolución o escalado de incidencias y solicitudes.

El servicio de atención a usuarios llevará a cabo su actuación para atender las incidencias y solicitudes de tres maneras posibles según lo que requiera cada caso:

- Resolución inmediata: implica la realización de todas las tareas, de principio a fin, incluidas en la resolución, pudiendo recurrir, si fuera necesario, a la toma de control remoto de los equipos y ésta se hace en el tiempo de duración de la



llamada. Una vez resuelta, el técnico documentará la solución aplicada. El adjudicatario deberá aportar una herramienta de control remoto.

- Resolución diferida: implica la realización de todas las tareas, de principio a fin, incluidas en la resolución, pero con posterioridad a la llamada. Cuando no es posible resolver la incidencia en el momento, por indisponibilidad del usuario o del servicio, tras acabar la llamada, se analiza, diagnostica y genera una solución que posteriormente se comunica al usuario. Una vez resuelta la incidencia, se documenta la solución aplicada.
- Escalado: la resolución está fuera de la capacidad del CAU y por ello la escala. Implica que no realiza la tarea propia de resolución, sino que ésta la lleva a cabo el soporte designado al efecto. Es muy importante que el mayor número posible de incidencias sean resueltas en el ámbito del CAU por el beneficio de la inmediatez de la resolución. Por tanto, el escalado a soportes solo se debe producir por imposibilidad manifiesta de resolución por parte del CAU.

Igualmente, la incidencia/solicitud será escalada al DSI cuando su resolución requiera del soporte presencial y éste no sea posible utilizar por motivos de planificación del mismo o se produzca en sedes remotas (fuera del casco urbano de Murcia) y requiera obligatoriamente desplazamiento para su resolución.

El CAU comunica la asignación al soporte correspondiente por los medios puestos a su disposición. Estos soportes existen de manera desligada al CAU. Las tareas concretas que realizará son identificación del problema, asignación al soporte más adecuado y priorización de las incidencias. Se asignarán diferentes prioridades a las incidencias/solicitudes basándose en los siguientes parámetros: usuarios VIP, nº de afectados, nivel de bloqueo y criticidad del servicio afectado.

El CAU debe efectuar en todo momento un seguimiento de las incidencias/solicitudes no cerradas para asegurar su resolución en el menor tiempo posible, realizando dicha tarea de manera coordinada con los soportes a los que haya escalado las incidencias/solicitudes, y debe asegurarse de que los soportes respondan en los plazos acordados por el DSI según la tarea en concreto. Debe encargarse también de la coordinación de soportes en el caso de las incidencias/solicitudes que necesiten ser atendidas por más de un soporte. También se encargará de informar al usuario del estado de su incidencia o solicitud.

Una vez resuelta la incidencia/solicitud, bien por medios propios o por los soportes disponibles, se procede a comunicar al usuario dicha resolución. Será el usuario el encargado de cerrar los registros correspondientes. Alternativamente, se cerrarán automáticamente en 2 días si el usuario no lo ha hecho.

Tras resolver la incidencia/solicitud, se documentará la solución aplicada con el fin de obtener un buen aprovechamiento del esfuerzo que favorezca en el futuro la resolución rápida de casos similares mediante el análisis de las soluciones anteriormente aplicadas.



A título informativo, la media anual de los tiques relacionados con el soporte a usuarios durante los últimos tres años se aproxima a 1.000 incidencias y solicitudes.

El CAU debe realizar una vigilancia permanente sobre las incidencias que se reportan para que, en caso de que de ellas se deduzca la existencia de una situación de grave impacto en el negocio, dispare la alerta correspondiente, de manera que se pongan en marcha los mecanismos establecidos por la organización para el tratamiento de situaciones críticas.

En general, el mantenimiento de los equipos informáticos de puesto de trabajo incluye la resolución de las incidencias, producidas en los equipos informáticos de puesto de trabajo escaladas por el CAU, y la ejecución de las peticiones relativas a la instalación y configuración de los equipos.

Debe existir un proceso definido para la resolución de incidencias de servicio y otro para la realización de cambios (instalación y configuración de hardware o software). Estos procesos están definidos por el DSI.

Se pueden distinguir dos tipos de cambios:

- Cambio estandarizado: relacionado con los servicios considerados repetitivos, implica la existencia de una lista de tareas preestablecida para su resolución y no requerirán una autorización.
- Cambio no estandarizado: presenta una casuística variable no susceptible de ser resuelta según una lista de tareas preestablecida. Requerirán autorización y análisis.

Existirán peticiones al CAU que requieran validación, clasificación y priorización previa del DSI. Se estimarán los esfuerzos y recursos necesarios y se planificarán las actuaciones para aquellas peticiones que no disponen de un flujo de realización estándar. Tras la realización se notificará al usuario.

El DSI dispone de una herramienta de base de datos de la configuración (CMDB) para mantener al día los elementos de configuración (CI) de los equipos. Cada actuación sobre un equipo ya sea en su instalación, resolución de incidencias o realización de peticiones, será reflejada en el inventario por el responsable de dicha actuación, actualizando los elementos hardware y software afectados por la misma.

Periódicamente se llevarán a cabo revisiones de la calidad del registro del inventario mediante la comprobación de algunos puestos de trabajo.

Para facilitar el mantenimiento del parque informático de puesto de usuario, el INFO realiza configuraciones de software diversas según el perfil y necesidades del usuario. Para ello tiene definidas varias maquetas, imágenes base, que se aplicarán a equipos que deben tener iguales características. El adjudicatario deberá utilizar la herramienta de gestión de imágenes de disco acordada con el INFO.

En el marco de la evolución y mejora continuada del servicio, resulta especialmente importante la estandarización de las soluciones a aplicar en casos concretos y



Código seguro de verificación:
UE9SMkN4TzEwMA==
Huella Digital:
T/8GZU/9llwg7P+raVnN1cjXtQ=



repetitivos a partir de las conclusiones obtenidas del trabajo diario y la actualización de los procedimientos establecidos en el servicio de mantenimiento microinformático.

3.4. ENTORNO TECNOLÓGICO.

El entorno sobre el que deberá prestar servicio el adjudicatario consistirá principalmente de puestos de trabajo dotados con un ordenador personal con sistema operativo Windows, conectado a una red local, paquete ofimático, antivirus y las aplicaciones propias para el desarrollo de las funciones del puesto, junto con periféricos ofimáticos conectados en local o compartidos en red (impresoras, escáneres o equipos multifunción). En algunos puestos especiales será posible encontrar escáneres e impresoras de etiquetas. Además, se dará soporte a portátiles de usuarios en movilidad (teletrabajadores), smartphones y tablets corporativos iOS y Android.

Durante la ejecución del contrato, el entorno tecnológico podrá variar fruto de la migración o implantación de nuevos productos. En cualquier caso, el adjudicatario deberá adaptarse a esos cambios tecnológicos, comunicados con suficiente antelación, y proporcionar el soporte presencial adecuado.

A continuación, se describe con mayor nivel de detalle, pero siempre de modo orientativo (no exhaustivo), el entorno tecnológico sobre el que se prestará el servicio.

Hardware de puestos de trabajo:

- Ordenadores personales y portátiles.
- Monitores.
- Webcams, altavoces, auriculares.
- Impresoras láser, térmicas...
- Escáneres y equipos multifunción.
- Móviles y tabletas corporativas.

Se valorarán adicionalmente conocimientos en lectores smartcard y tarjetas criptográficas.

Software de puesto de trabajo:

- Sistemas operativos de la familia Microsoft Windows (XP, 7, 8.1, 10...).
- Suites ofimáticas (Microsoft Office 365, LibreOffice...).
- Suite de productos Microsoft en la nube: Exchange On Line, OneDrive, OneNote, Skype Empresarial, SharePoint On Line, etc.
- Aplicaciones ofimáticas de propósito general.
- Antivirus.
- Entorno Java.
- Aplicaciones a medida, productos comerciales, etc.

Se valorarán adicionalmente conocimientos en el software de gestión remota de escritorios (ZENworks), antivirus (Trend Micro), Citrix XenDesktop, Adobe Acrobat, Adobe Photoshop, software de tarjetas criptográficas y certificados digitales



(FNMT, DNIe...), Microsoft Dynamics On Line, aplicaciones comerciales de propósito específico (Autocad, GIS...), escritorios virtuales VMWare, VirtualPC, VirtualBox.

Redes locales y otros:

- Cableado estructurado.
- Parcheo de paneles RJ45.
- Redes WiFi.
- Conexiones Bluetooth.

Se valorarán adicionalmente conocimientos en sistemas operativos móviles (iOS y Android), equipamiento audiovisual (tv, video, proyectores, DVD, micrófonos, etc.) y entornos de videoconferencia (webex, etc.).

Los conocimientos específicos en el entorno tecnológico del INFO del personal adscrito a la oferta, se detallarán en el Anexo I "CUESTIONARIO DE CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIAS ESPECÍFICOS DEL EQUIPO DE TRABAJO REMOTO Y PRESENCIAL" para su valoración.

A efectos informativos, aproximadamente el INFO cuenta para todas sus sedes con un parque activo de 120 estaciones de trabajo y 35 portátiles (mayoritariamente Windows 10), 35 webcams, 30 impresoras láser, 30 móviles y 20 ipads que dan servicio a una media de 106 usuarios concurrentes.

3.5. RELACIÓN DE CENTROS.

El servicio se prestará presencialmente en cualquier centro que utilice servicios o recursos proporcionados por el INFO a lo largo de la ejecución del contrato, excepto en Bruselas o a usuarios en movilidad, que se realizará remotamente:

- Sede Central Instituto de Fomento Región de Murcia (donde se prestará la mayor parte del tiempo de servicio objeto del presente contrato).
Avda. De La Fama, 3 - 30100 Murcia.
- Oficina del INFO en Cartagena.
P.I. Cabezo Beaza, Calle Berlín, 3F, 30353 Cartagena.
- Parque Científico Murcia.
Ctra. de Madrid Km 388 - Complejo de Espinardo - Edificio S - 30100 Espinardo.
- Oficina de la Región de Murcia en Bruselas.
Avenue des Arts, 3-4-5, 3º - B-1210 Bruselas.

3.6. SERVICIO DE TRANSPORTE.

El servicio incluirá el desplazamiento del personal de soporte a cualquiera de los centros que requieran atención presencial y el transporte de equipos entre los centros que cubre este contrato, con origen o destino cualquier otro centro del INFO, excepto a la Oficina de Bruselas.



El adjudicatario deberá garantizar el perfecto estado de los equipos transportados. En caso de avería ocasionada durante el transporte, el adjudicatario deberá cubrir los gastos derivados de la reparación o reposición de los bienes.

A efectos informativos, en 2018 los transportes realizados fueron:

- 1 transporte a Cartagena (Duración: 4 horas).
- 1 transporte a Parque Científico Murcia (Duración: 2 horas).

Por norma general, los desplazamientos serán solicitados con dos días de antelación.

3.7. METODOLOGÍA Y HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE TAREAS.

Durante la prestación del servicio, la empresa gestionará y documentará las actividades realizadas mediante Help Desk proporcionado por el INFO para automatizar, centralizar y mejorar la gestión de servicios TIC según metodología ITIL. En cualquier caso, el adjudicatario deberá adaptarse al cambio tecnológico que pueda sufrir dicha herramienta de gestión de tareas, así como otras herramientas para el tratamiento de incidencias y soporte de usuarios.

Se valorarán adicionalmente conocimientos en la metodología ITIL.

Se realizarán reuniones de seguimiento a petición de RC donde se presentarán los informes de ejecución del servicio y se valorarán acciones correctivas en caso de ser necesarias.

3.8. LUGAR DE REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS.

El trabajo se realizará dependiendo de la orden de trabajo generada por el sistema de gestión de incidencias y solicitudes o Help Desk:

- Remotamente para todas las sedes,
- Presencialmente en todas las sedes excepto en la oficina de Bruselas.

Para las tareas de coordinación, documentación y soporte remoto, el INFO no impone lugar de trabajo concreto, pudiéndose realizar a distancia mediante el establecimiento de una conexión segura entre los equipos informáticos del adjudicatario y la red corporativa del INFO a través de Internet.

3.9. HORARIO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

La franja horaria estándar para la prestación del servicio de soporte a usuarios será:

- Remoto, lunes y miércoles, 8:00 a 18:30; martes y jueves, 8:00 a 19:00; y viernes 8:00 a 16:30.
- Presencial, tres días a la semana (preferentemente lunes, martes y jueves) 9:00 a 14:00 (780 horas anuales presenciales).

A efectos informativos, el horario laboral del INFO es martes y jueves de 8:00 a 19:00 y lunes, miércoles y viernes de 8:00 a 15:00. El horario de verano es de 8:00 a 15:00 desde el 1 de junio al 30 de septiembre.



El servicio se prestará siguiendo el calendario laboral oficial de la Región de Murcia.

Las actuaciones que puedan afectar a la disponibilidad y continuidad del negocio se realizarán fuera del horario laboral a fin de no entorpecer el desempeño de las labores propias de los usuarios.

El horario de prestación de soporte a Consejos del INFO se adaptará a la programación de dichos Consejos (el 90% de ellos se realizan en el horario estándar), aunque también se podría producir en horario de tarde, normalmente de 16:00 a 19:00. A efectos informativos, se estima la realización de 8-9 consejos al año (revisando los últimos 4 años) con duración aproximada de 2h30m.

El RC podrá modificar el horario de prestación por necesidades del servicio no superando en ningún caso el cómputo total de horas de dedicación del equipo de trabajo presencial al contrato.

En las reuniones de seguimiento, el licitador deberá presentar un informe que describa la cobertura del servicio realizada, para lo cual deberá habilitar un mecanismo de control de presencia de sus técnicos.

3.10. RECURSOS MATERIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

La empresa adjudicataria deberá contar con los siguientes medios materiales y herramientas para la prestación del servicio:

- Teléfono móvil de uso exclusivo para el servicio de soporte INFO.
- Vehículo para el eventual transporte de equipos informáticos.
- Herramientas y útiles necesarios para la instalación y reparación de equipos (destornilladores, alicates...).
- Herramientas para la detección de averías en el cableado de red.
- Herramienta de control remoto con las siguientes características: seguridad en el establecimiento de las comunicaciones, trazabilidad sobre el control de los equipos, uso de cuentas personalizadas para los operadores y confirmación de toma de control del equipo por parte del usuario.
- Ordenador personal con conexión a internet, preferiblemente portátil, y software asociado. Será imprescindible que dichos equipos cuenten con todas las medidas de seguridad para evitar la propagación de malware en la red del INFO (antivirus y actualización de parches de seguridad) y con el software de control remoto anteriormente citado, que cuente con funcionalidades adicionales, como la posibilidad de coger control remoto de equipos ubicados en redes externas o con cortafuegos, chat o videoconferencia, intercambio de documentos, etc.
- Mecanismo para el control horario de sus trabajadores.
- Conexión telefónica con capacidad para la recepción de llamadas simultáneas.

El INFO pondrá a disposición del adjudicatario:



- Ubicaciones temporales en sus oficinas para realizar tareas de mantenimiento de equipos.
- Conexión VPN para realizar tareas de mantenimiento remoto y acceder al sistema de gestión de incidencias del INFO.
- Acceso al software de gestión de incidencias INFO.

El personal que preste el servicio in-situ deberá acudir adecuadamente vestido y aseado, portando además una identificación visible con contenido validado por el INFO.

En general, el licitador podrá proponer herramientas adicionales que considere adecuadas para una mejor prestación del servicio. Los costes de licenciamiento del software propuesto correrán a cargo del adjudicatario durante la ejecución del contrato.

3.11.EQUIPO DE TRABAJO

El sistema de gestión de incidencias y solicitudes organizará y centralizará las relaciones de los usuarios INFO con el adjudicatario en todo lo relativo a la prestación del servicio objeto del contrato, la comunicación de incidencias o solicitudes, la priorización de tareas, etc. El RC supervisará los trabajos realizados.

Para desarrollar la prestación del servicio objeto de este contrato, el adjudicatario pondrá a disposición del INFO un equipo de trabajo que atenderá telefónicamente las incidencias y solicitudes y planificará y dirigirá las actuaciones realizadas in-situ por al menos un técnico de presencia física en la sede del INFO en Murcia dos días laborables de 9:00 a 14:00 (preferentemente martes y jueves).

Por motivos de enfermedad, vacaciones o situaciones que afecten a la presencia en el INFO de los miembros del equipo de trabajo, el adjudicatario deberá proceder, sin repercusión económica adicional, a la sustitución temporal por técnicos con la misma cualificación técnica, de forma que no se interrumpa la prestación del servicio contratado.

Para evitar posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo motivado por sustituciones de personal, la empresa adjudicataria contemplará periodos de solapamiento de técnicos durante el tiempo necesario sin coste adicional para el INFO a efectos de la adecuada formación del personal integrante del equipo de trabajo siguiendo los procedimientos establecidos en la fase de inicio.

El adjudicatario no podrá modificar la composición del equipo de trabajo in-situ vinculado al presente contrato sin la aprobación previa y expresa del RC. Para formular la propuesta del cambio, el adjudicatario solicitará autorización explícita del RC acompañando justificación detallada del motivo que suscita el cambio y el currículum del candidato propuesto. En caso de que el RC no autorizase el cambio de personal propuesto por el adjudicatario, éste no se podrá llevar a cabo.



Por otra parte, el RC podrá solicitar el cambio de cualquiera de los técnicos asignados por otro técnico de igual categoría en caso de no cumplir los niveles de calidad exigidos o si existen razones justificadas que lo aconsejen.

Se consideran requisitos obligatorios:

- Formación:
Técnico superior en informática, FP II en informática, ingeniero técnico en informática, titulaciones equivalentes o superiores de la rama informática.
- Experiencia:
Soporte remoto: 18 meses de experiencia en trabajo de similares características.
Soporte in-situ: 30 meses de experiencia en trabajo de similares características.
- Tareas y responsabilidades
Realización de tareas descritas en el presente pliego.
Transporte ocasional de equipos.

4. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

El servicio objeto de contrato deberá garantizar al menos el siguiente acuerdo de nivel de servicio en aquellas incidencias/solicitudes/tareas que entren dentro de su ámbito de competencias.

4.1. INDICADORES.

A continuación, se definen los indicadores que el adjudicatario deberá garantizar en aquellas incidencias o solicitudes, cambios o tareas que entren dentro de su ámbito de competencias:

• RESCAU, PORCENTAJE DE RESOLUCIÓN.

El **tiempo de resolución, TR**, se considera el tiempo desde que el usuario es atendido y su requerimiento recibido o hasta el momento en que la resolución se comunica a dicho usuario, descontando la franja de tiempo no laboral, los periodos de tiempo imputables al usuario o los tiempos correspondientes a los escalados. Los diferentes niveles de servicio se considerarán como un único grupo de soporte a efectos de calcular el tiempo de resolución.

Antes de poner un tique en estado “en espera” por retrasos imputables al usuario, el técnico deberá intentar contactar con el usuario al menos dos veces en un periodo de 120 minutos ya sea por teléfono o aplicaciones de mensajería instantánea dejando registrado este hecho en la interacción mediante un apunte de seguimiento.

Los tiempos de resolución se computarán dentro del ámbito de competencia del adjudicatario, no imputándosele retrasos por tareas que no le correspondan.

El **tiempo máximo de resolución, TRmax**, es el tiempo máximo en el que un tique debería ser resuelto. Se define en función de la prioridad de la interacción.



Como norma general, se asignará la **prioridad** en función de la urgencia indicada por el usuario y el impacto, que se establece según los siguientes criterios y que puede ser modificado por el RC o en quien delegue:

Impacto alto:

- o El problema afecta a uno o varios puestos de atención al público, de forma que impacta el servicio que recibe el ciudadano.
- o El problema afecta a varios usuarios con cese de servicio en sus funciones principales (no pueden hacer su trabajo habitual).
- o La interacción afecta a directivos (integrantes del Comité de Dirección).

Impacto medio:

- o El problema afecta a uno o varios puestos de atención al público, de forma que no impacta el servicio que recibe el ciudadano.
- o La interacción afecta a un puesto de trabajo con cese de servicio en su función.

Impacto bajo:

- o El problema o solicitud no impide que el usuario pueda realizar su función principal.

Por defecto, se asignará la prioridad Urgente al impacto alto, la prioridad Media al impacto medio y la prioridad Baja al impacto bajo.

Diferenciaremos los tiempos de resolución máximos en función de que se trate de incidencias, solicitudes o tareas. El tiempo máximo de resolución de las tareas será establecido según una planificación. A lo largo del contrato, podrán incorporarse al catálogo nuevas solicitudes, para las cuales se establecerá su correspondiente tiempo de resolución máximo.

Prioridad	Tiempo de Resolución Máximo (TRmax)	
	Incidencias	Solicitudes
Urgente	4 horas	8 horas
Media	12 horas	2 días
Baja	4 días*	Según planificación

* Se entiende día laborable, jornada de trabajo u 8 horas.

El **porcentaje de resolución**, RESCAU, es el porcentaje de incidencias, solicitudes, cambios o tareas resueltas en un lapso inferior al máximo establecido. Al menos un 80% de los tiques se resolverán en un tiempo inferior al TRmax establecido.

• **MEDIA DE RETRASOS NORMALIZADOS (MRN).**

El **retraso de un tique, R**, es la diferencia entre el tiempo de resolución de dicho tique y su tiempo máximo de resolución (siempre que el tiempo de resolución sea mayor que el tiempo máximo). Si el tique es resuelto antes del tiempo máximo previsto, el retraso tendrá un valor de 0.

$$R = \text{máximo} \{TR - TR_{\max}, 0\}$$



El **retraso normalizado, Rn**, es el porcentaje de retraso respecto al tiempo máximo previsto para la resolución de dicho tique.

$$Rn = R / TR_{max}$$

Ejemplos:

Un tique cuyo tiempo máximo de resolución es de 8 horas, que se haya resuelto 6 horas, tendrá un valor $Rn = 0\%$ (no se ha retrasado).

Un tique cuyo tiempo máximo de resolución es 4 horas y se ha resuelto en 5 horas, ha tenido un retraso del 25% sobre el tiempo máximo previsto, es decir $Rn = 25\%$.

La **media de retrasos normalizados, MRn**, es la media de retrasos normalizados de las interacciones resueltas en un mes excluyendo los retrasos normalizados con valor 0. Se medirá en %. La media de retrasos normalizado deberá ser inferior al 20%.

• PORCENTAJE DE RECLAMACIONES (PR).

El **porcentaje de reclamaciones, PR**, es el porcentaje de reclamaciones o quejas reflejadas por los usuarios o el DSI en el sistema de gestión de servicios respecto al total de tiques atendidos. El porcentaje de reclamaciones deberá ser inferior al 3%.

4.2. DESVIACIONES.

A continuación, se definen las desviaciones de los indicadores especificados anteriormente:

Indicador	Descripción	U	Periodicidad	Desviación		
				Leve	Media	Grave
RCAU	Porcentaje de resolución	%	Mensual	$75 < x \leq 80$	$70 < x \leq 75$	< 70
MRn	Media de retrasos normalizados	%	Mensual	$20 < x \leq 30$	$30 < x \leq 40$	> 40
PR	Porcentaje de reclamaciones	%	Mensual	$3 < x \leq 7$	$7 < x \leq 10$	> 10

Se valorarán todos aquellos aspectos propuestos por el licitador que mejoren los indicadores mínimos solicitados y que aporten valor añadido a la operativa del INFO.

El incumplimiento de los niveles de servicio traerá aparejada la aplicación de las penalizaciones especificadas en el PCAP que el adjudicatario deberá asumir.

4.3. INFORMES DE SERVICIO

Para la correcta supervisión de los servicios y del adecuado cumplimiento de los niveles de servicio, el adjudicatario deberá generar informes, tanto de detalle como de resumen, de acuerdo con las propuestas (modelos, contenido y sistema de generación y automatización). Dichos informes deberán ser puestos a disposición del INFO con periodicidad mensual. Entre los diversos modelos de informe, pueden citarse los siguientes:

- Indicadores de nivel de servicio.
- Resumen de rendimientos de los equipos y disponibilidad del servicio.



- Incidencias y solicitudes en el Sistema: abiertas, cerradas, pendientes, etc.
- Otros.

El adjudicatario deberá incluir en los informes éstos y otros indicadores que sean propuestos por el RC. El control y seguimiento del servicio se llevará a cabo sobre la base de los informes mensuales emitidos por el adjudicatario.

5. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDAD.

El adjudicatario está obligado a comunicar al RC cualquier actuación que pudiera afectar a la seguridad o integridad de los programas y/o ficheros de datos, siendo necesaria su autorización expresa para llevar a cabo dicha actuación.

El adjudicatario se compromete a informar al Responsable de Seguridad del INFO, si detecta un uso fraudulento o irregular de cualquier equipo que pudiera afectar a la seguridad de los datos corporativos del INFO.

El adjudicatario está obligado a informar al RC en caso de detectar alguna irregularidad o fallo en los equipos que pudiera afectar a la seguridad de los servicios corporativos del INFO.

El adjudicatario guardará confidencialidad respecto a cualquier clave de acceso a Sistemas de Información del INFO que conozca durante la prestación del servicio, así como sobre el contenido de aquella información que, no siendo pública o notoria, conozca por esta vía, especialmente la de carácter personal que tratará conforme a las instrucciones del INFO y que no podrá copiar o utilizar para fines distintos de los derivados del normal desempeño de las funciones ligadas al presente contrato, ni ceder a terceros, ni siquiera a efectos de conservación.

El adjudicatario se compromete a cumplir la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

El adjudicatario será responsable de los daños o desperfectos causados en los equipos, y aplicaciones del INFO y a terceros en la medida de que éstos sean provocados por fallos o negligencias de su personal durante el cumplimiento del objeto del contrato.

El adjudicatario adoptará las medidas oportunas que dictan las buenas prácticas de gestión de residuos y será responsable de la correcta segregación y gestión de los residuos derivados de su actividad.

Murcia, en fecha de la firma electrónica.

El Técnico del Departamento de
Sistemas de Información.

Fdo.: María Jesús Asunción Rosagro
(Documento firmado electrónicamente)

El Jefe del Departamento de Sistemas
de Información.

Fdo.: Miguel Medina Quirós
(Documento firmado electrónicamente)



ANEXO I CUESTIONARIO DE CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIAS ESPECÍFICOS DEL EQUIPO DE TRABAJO REMOTO Y PRESENCIAL

Datos comunes

Empresa licitante:	
--------------------	--

Por cada técnico rellenar los siguientes apartados.

Formación específica en tecnologías de la información

Curso	Centro	Horas	F. Inicio

Experiencia específica en tecnologías de la información

Descripción trabajo / Tecnología	Nombre Empresa	F. inicio	Meses	Entidad Usuaria

La Administración podrá contrastar la veracidad de la información consultando con la entidad usuaria.

