Firmante: COBACHO TORNEL, JAVIER 29/05/2014 13:23:49 | Firmante: RODES BELMONTE, VICENTE 30/05/2014 09:19:15
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) 4bff8054-aa03-c6ab-6715373076 70

Pliego de Prescripciones Técnicas

Procedimiento: Concurso

Servicio corporativo de soporte presencial a usuarios

CAU corporativo 2014

Referencia:	SR-plie-CAU 2014 (2.0).doc
Creación:	Abril 2014
Consejería:	Economía y Hacienda
CRI:	Centro Regional de Informática
Servicio:	Redes

Firmante: COBACHO TORNEL, JAVIER 29/05/2014 13:23:49 | Firmante: RODES BELMONTE, VICENTE 30/05/2014 09:19:15
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) 4bff8054-aa03-c6ab-6715373076 70

ÍNDICE

1. Introducción 3
2. Objeto 3
3. Presupuesto máximo, partida presupuestaria y gasto elegible 3
3.1. Presupuesto máximo 3
3.2. Partida presupuestaria/proyecto de inversión 4
3.3. Gasto elegible 4
4. Descripción técnica del servicio 4
4.1. Condiciones según acuerdo Consejo de Gobierno de 5/04/2013 4
4.2. Descripción general de los servicios a prestar 5
4.3. Entorno tecnológico 6
4.4. Relación de centros 8
4.5. Estimación de la carga de trabajo 8
4.6. Tipología de tareas 9
4.7. Servicio de transporte 9
4.8. Mantenimiento de inventario de equipos 10
4.9. Metodología y herramienta de gestión de tareas 10
4.10. Notificación, registro y resolución de órdenes de trabajo 10
4.11. Horario de prestación de servicio 11
4.12. Lugar de realización de los trabajos 11
4.13. Recursos materiales para la prestación del servicio 12
4.14. Acuerdos de nivel de servicio 13
4.14.1. Definición de conceptos 13
4.14.2. Tiempos de resolución máximos 14
4.14.3. Indicadores de servicio 15
4.15. Penalizaciones 15
Anexo I. Relación de centros 17
Anexo II. Descripción de categorías profesionales 23
Anexo III. Cuestionario de la empresa 24
Anexo IV. Cuestionario de personal 25

Firmante: COBACHO TORNEL, JAVIER 29/05/2014 13:23:49 | Firmante: RODES BELMONTE, VICENTE 30/05/2014 09:19:15
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) 4bff8054-aa03-c6ab-a715373076 70

1. Introducción

Toda organización está expuesta a problemas ocasionados por los sistemas informáticos y de comunicaciones o por errores humanos causados durante el uso de ellos, así como a la necesidad, por parte de los usuarios, de nuevas funcionalidades para poder realizar de forma adecuada su trabajo, y de apoyo técnico para la correcta utilización de las herramientas informáticas que la organización pone a su disposición.

Por ello, es conveniente disponer de un servicio de atención al usuario para poder resolver de forma rápida y eficiente los problemas que éste pueda tener, así como para orientarle en la correcta utilización del bien o servicio suministrado y cómo sacarle a éste el mejor partido posible. Es indudable que la calidad de este servicio de atención influye de gran manera en el valor de la organización y es uno de los aspectos más valorados por los potenciales clientes/usuarios a los que va destinado el servicio.

Esta necesidad de que exista un equipo debidamente cualificado, de soporte y ayuda en materias relacionadas con la informática y las comunicaciones también se presenta en los empleados públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Tradicionalmente, la función de atención y soporte a usuarios ha estado distribuida en las diferentes unidades de Gestión Informática de las consejerías y organismos autónomos, dedicando para ello los medios que han tenido a su alcance y ofreciendo diferentes niveles de servicio.

Con el fin de optimizar los recursos dedicados a este servicio, la D.G. de Patrimonio, Informática y Telecomunicaciones inició en 2013 un proyecto para la unificación de los grupos de soporte en uno sólo, proyecto conocido como "CAU Unificado".

A lo largo de 2014 pretendemos finalizar la consolidación del servicio de atención y soporte a usuarios en del resto de consejerías y organismos autónomos de la CARM.

Como primer paso para esta consolidación de todos los centros de atención a usuarios (CAUs), se propone la celebración de un contrato que cubra las necesidades de soporte presencial a usuarios en las consejerías que en este momento tienen el servicio de atención a usuarios externalizado, permitiendo así la optimización de los recursos y la reducción de costes.

2. Objeto

El objeto del presente documento es la definición de las condiciones técnicas que han de regir la contratación del servicio de soporte presencial a usuarios de equipos microinformáticos de la CARM durante el segundo semestre del ejercicio 2014.

3. Presupuesto máximo, partida presupuestaria y gasto elegible

3.1. Presupuesto máximo

El presupuesto máximo ascienden a la cantidad de ciento veintiséis mil quinientos ochenta y cuatro euros con sesenta y siete céntimos (sin IVA); el IVA asciende a veintiséis mil quinientos ochenta y dos euros con setenta y ocho céntimos; el presupuesto máximo con IVA incluido asciende a **ciento cincuenta y tres mil ciento sesenta y siete euros con cuarenta y cinco céntimos**.

Firmante: COBACHO TORNEL, JAVIER 29/05/2014 13:23:49 | Firmante: RODES BELMONTE, VICENTE 30/05/2014 09:19:15
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) 4bff8054-aa03-c6ab-6715373076 70

Dicho presupuesto límite, se descompone de acuerdo con los perfiles técnicos y horas de servicio descritos en la siguiente tabla en la siguiente tabla:

Concepto	Unidad	Precio/Unidad	Cantidad	Total
Perfil coordinador	Hora	18,82 €	805,00	15.152,24
Perfil técnico	Hora	16,63 €	6.440,00	107.122,85
Desplazamiento	Km	0,30 €	14.365,25	4.309,58
			Total	126.584,67
			IVA	26.582,78
			TOTAL	**153.167,45**

El presupuesto ha sido calculado estimando que los trabajos se iniciarán a partir del día siguiente al de la formalización del contrato, hasta el 31 de diciembre de 2014, estando previsto su inicio el 1 de julio de 2014.

Si la formalización del contrato se produjera en fecha posterior a la estimada para su inicio, se procederá a realizar los reajustes que correspondan.

En aplicación de lo dispuesto en la Disposición Adicional Vigésima Primera, apartado 6, de la Ley 6/2011, de 26 de diciembre, de Presupuestos Generales de la CARM para el ejercicio 2012, se podrá modificar el presente contrato cuando se proponga la reducción del volumen de recursos y horas adicionales en el caso de las actividades a realizar lo requieran, o la adopción de cualquier otra medida que sea necesaria introducir al objeto de posibilitar el objetivo de estabilidad presupuestaria que se fije.

3.2. Partida presupuestaria/proyecto de inversión

El contrato irá con cargo a la aplicación presupuestaria 13.06.126J.227.07 "Estudios y trabajos técnicos informáticos y de proceso de datos", proyecto de inversión 42029/2014.

3.3. Gasto elegible

El importe del gasto elegible es **0 €, cero euros**.

4. Descripción técnica del servicio

4.1. Condiciones según acuerdo Consejo de Gobierno de 5/04/2013

En cumplimiento del Acuerdo de Consejo de Gobierno de 5 de Abril de 2013, por el que se aprueban las instrucciones para la gestión de los contratos de servicios y encomiendas de gestión, y por lo que respecta al personal que ha de realizar los trabajos objeto de este contrato, se hace constar:

1. La empresa adjudicataria deberá ejercer de modo real, efectivo y periódico, el poder de dirección inherente a todo empresario con relación a sus trabajadores, asumiendo absolutamente todas sus obligaciones (negociación y pago de salarios, concesión de permisos, vacaciones, etc.). En ningún caso se identificará, en el contrato de servicios, el nombre de los trabajadores que la empresa designe para cumplir el contrato.
2. La Dirección General de Patrimonio, Informática y Telecomunicaciones no cederá equipos ni material para la realización del servicio contratado, debiendo llevarse a

Firmante: COBACHO TORNEL, JAVIER 29/05/2014 13:23:49 | Firmante: RODES BELMONTE, VICENTE 30/05/2014 09:19:15
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) 4bff8054-aa03-c6ab-6715373076 70

cabo el mismo en las dependencias del empresario adjudicatario siempre que sea posible.

3. Por parte de la empresa adjudicataria se habrá de designar, al menos, un coordinador técnico o responsable, perteneciente a su plantilla, que será el interlocutor con quien se relacionará únicamente el Director del Contrato, funcionario de la Dirección General de Patrimonio, Informática y Telecomunicaciones.
4. En el contrato que se formalice con la empresa adjudicataria, no podrán figurar cláusulas de subrogación empresarial en las que la Consejería de Economía y Hacienda asuma compromisos sobre los empleados del adjudicatario o de la empresa instrumental encomendada.
5. Al equipo de trabajo de la empresa adjudicataria de la contratación no es aplicable el régimen jurídico de los empleados públicos, en especial los aspectos relativos al cumplimiento y control de horario, vacaciones, permisos y licencias y otros de análoga naturaleza.
6. El equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato no formará parte de los organigramas y directorios de la Administración Regional, ni dispondrá de claves de acceso a recursos propios de los funcionarios, en particular al sistema de control horario.
7. El servicio objeto de este contrato afecta a un servicio concreto con autonomía y sustantividad propia.
8. 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 de la Administración Regional.
9. Para la realización de este trabajo únicamente se proporcionará a dicho personal accesos temporales a los sistemas y servidores implicados o relacionados directamente con el objeto de este contrato.

4.2. Descripción general de los servicios a prestar

El servicio objeto de contrato abarcará:

- Resolución presencial de incidencias microinformáticas. En los casos que no sea posible la resolución de la incidencia de forma remota, un técnico de soporte se desplazará al puesto de trabajo del usuario donde se originó la incidencia.
- Mantenimiento hardware de equipos microinformáticos. El adjudicatario ofrecerá un servicio especializado 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 la CARM).
- Servicio de soporte de red local. El adjudicatario ofrecerá un servicio de soporte de redes locales, que incluya tareas de instalación de cableado, interconexión de equipos y parcheo en rack de comunicaciones, instalación y configuración de electrónica de red, así como localización y reparación de problemas más frecuentes.
- Servicio de transporte de equipos. El adjudicatario ofrecerá un servicio de transporte de equipos entre los diferentes centros de la CARM.

Firmante: COBACHO TORNEL, JAVIER 30/05/2014 09:19:15
Firmante: RODES BELMONTE, VICENTE 29/05/2014 13:29:49
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) 4bff8054-aa03-c6ab-a7153730767

- Servicio de soporte presencial a aulas de formación: El adjudicatario deberá dar soporte a las aulas de formación de la Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública de la Región de Murcia, aulas del SEF, aulas de los CIFEAs, así como al resto de aulas formativas de la CARM que cuenten con equipos informáticos.

4.3. 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, equipos multifunción). Además, en puestos de atención al público será frecuente encontrar lectores PDF, escáneres e impresoras de etiquetas.

Otro entorno será el de aulas de formación, normalmente dotadas con varias decenas de equipos (PCs o portátiles) con una configuración replicada y software específico para cada sesión de formación.

También se encontrará equipos destinados a uso público, normalmente con configuraciones especiales securizadas (kioscos de información, equipos de bibliotecas, equipos de oficinas de empleo…).

También será frecuente el soporte a dispositivos móviles (portátiles, smartphones, tablets…) y el soporte informático y audiovisual durante presentaciones (salones de actos, ruedas de prensa…).

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 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.
- Ordenadores portátiles.
- Monitores.
- Proyectores.
- Webcams.
- Lectores smartcard y tarjetas criptográficas.
- Impresoras, escáneres y equipos multifunción.
- Lectores PDF
- Etc.

Software de puestos de trabajo:

- Sistemas operativos de la familia Microsoft Windows (XP, Vista, 7, 8…).
- Sistemas operativos Linux.

Firmante: COBACHO TORNEL, JAVIER 29/05/2014 13:23:49 | Firmante: RODES BELMONTE, VICENTE 30/05/2014 09:19:15
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) 4bff8054-aa03-c6ab-6715373076 70

- Software de gestión de escritorios (SCCM, ZENworks, WPKG…).
- Antivirus (Kaspersky, Trend…)
- Software de tarjetas criptográficas y certificados digitales (CERES, CYUM, ACCV, FNMT, DNIe…).
- Suites ofimáticas (Microsoft Office, OpenOffice, LibreOffice…)
- Aplicaciones ofimáticas de propósito general (Photoshop, Gimp, Visio, Project, Adobe Reader,…)
- Aplicaciones comerciales de propósito específico (Autocad, GIS…)
- Entorno Java (JRE, JDK,….)
- Escritorios remotos Citrix, Terminal Server.
- Escritorio virtuales VMWare, VirtualPC, VirtualBox
- Software específico asociado al puesto de trabajo (cliente SAP/R3, Knosys, CISS, XRT,…).
- Etc.

Sistemas de impresión:

- Impresión Windows
- Impresión Novell (NDPS, iPrint)
- Impresión IP
- Etc.

Entorno de red:

- Redes Microsoft
- Redes Novell
- Protocolos TCP/IP
- Etc.

LAN, WLAN y cableado estructurado:

- Cableado estructurado
- Parcheo de paneles RJ45
- Conmutadores de red
- Redes WiFi
- Conexiones Bluetooth
- Conexiones RDSI
- Etc.

Otros entornos:

- Dispositivos móviles (teléfonos, smartphones, tabletas,…)
- Sistemas operativos móviles (Windows Mobile, Android, iOS, Symbian)
- Telefonía IP

Firmante: COBACHO TORNEL, JAVIER 29/05/2014 13:23:49 | Firmante: RODES BELMONTE, VICENTE 30/05/2014 09:19:15
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) 4bff8054-aa03-c6ab-6715373076 70

- Entornos de videoconferencia (Polycom,…)
- Equipamiento audiovisual (tv, video, proyectores, DVD, micrófonos, etc.).
- Etc.

4.4. Relación de centros

La atención presencial se realizará en cualquiera de los centros de la Administración Regional, así como cualquier otro que durante el periodo del contrato, derive en obligaciones de soporte para esta Dirección General.

La información sobre la ubicación de los centros e inventario de equipos se indica con el fin de ayudar a los licitadores a estimar los recursos necesarios para ofrecer el servicio objeto de contrato. Los posibles cambios de ubicación así como los lógicos incrementos o decrementos en el parque de equipos informáticos que surjan durante el plazo de ejecución deberán ser asumidos por el adjudicatario sin coste adicional.

El anexo I describe la ubicación y la cantidad de puestos de trabajo de cada centro.

La siguiente tabla resume el número de puestos por consejería.

Consejería	PCs	PCs Públicos	PCs formación
C. Economía y Hacienda (y Agencia Tributaria de la Región de Murcia)	1089	10	73
C. Agricultura y Agua (con D.G. Medio Ambiente)	1465	1	20
C. Industria, Turismo, Empresa e Innovación (y D.G. Bienes Culturales)*	912		
SEF	511	99	99
IMAS	877		
BORM	50	1	
Total general	4904	111	192

* Incluye antigua C. de Industria, Empresa e Innovación y C. de Cultura y Turismo

4.5. Estimación de la carga de trabajo

En este apartado se describe la carga máxima de trabajo, expresada en horas de soporte y kilometraje, prevista para este contrato. La facturación ser realizará en función de las horas de soporte realmente realizadas (de cada uno de los perfiles solicitados) y del kilometraje.

	Coordinación	Soporte presencial	Desplazamientos
	Horas	Horas	KM
C. Economía y Hacienda (y Agencia Tributaria de la RM) C. Agricultura y Agua (con D.G. Medio Ambiente) BORM	345,00	2.760,00	4.405,08
C. Industria, Turismo, Empresa e Innovación (y D.G. Bienes Culturales)	230	1.840,00	701,69
IMAS	172,50	1.380,00	7.796,61
SEF	57,50	460,00	1.461,86
Total	805,00	6.440,00	14.365,25

Firmante: COBACHO TORNEL, JAVIER 29/05/2014 13:23:49 | Firmante: RODES BELMONTE, VICENTE 30/05/2014 09:19:15
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) 4bff8054-aa03-c6ab-6715373076 70

La distribución de la carga de trabajo por consejerías es meramente orientativa. El servicio se facturará por el total de servicio realizado, independientemente del centro donde se preste.

En cada reunión de seguimiento se analizará la carga de trabajo presencial requerida durante el mes anterior (número y duración de tickets resueltos) frente a la carga de trabajo prevista y se ajustará adecuadamente según la previsión del mes siguiente.

4.6. Tipología de tareas

La siguiente tabla muestra la distribución porcentual actual de la dedicación a cada tipo de tarea, obtenida según datos históricos de GLPI. En esta tabla aparecen tareas que, durante la ejecución del contrato, se verán reducidas notablemente, pues está previsto que sean realizadas por otros grupos de soporte (soporte remoto, servicio de impresión) o mediante mecanismos automatizados de distribución de software.

Tipo de tarea	%
Instalación de software	28%
Resolución de problemas no predefinidos	24%
Cambio o instalación de PC	11%
Atención presencial con intervención mínima	7%
Configuración de impresora	6%
Desinstalación de aplicaciones	4%
Instalación de plantilla en PC	4%
Chequeo/eliminación de virus	3%
Cambio o instalación de HW en PC	3%
Soporte a presentaciones, videoconferencia y otros	2%
Creación de plantilla de equipo	2%
Cambio de tóner, tambor o consumible	1%
Traslado de puesto de trabajo	1%
Cambio o instalación de impresora	1%
Habilitación de punto de red	1%
Instalación manual de SW en un aula de formación	1%
Otras tareas predefinidas	<1%

4.7. Servicio de transporte

El contrato incluye un servicio de transporte de equipos. Normalmente el transporte vendrá originado por cambios de puestos de trabajo, sustitución de equipos, habilitación de nuevos puestos o siempre que, por necesidades del servicio, así se determine.

El servicio objeto de contrato también incluirá el desplazamiento de los técnicos a cualquiera de las sedes que no tengan soporte presencial permanente. Cuando el desplazamiento de los técnicos sea dentro de término municipal de Murcia, dicho desplazamiento no se facturará según los KM realizados.

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.

Firmante: COBACHO TORNEL, JAVIER 29/05/2014 13:23:49 | Firmante: RODES BELMONTE, VICENTE 30/05/2014 09:19:15
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) 4bff8054-aa03-c6ab-a715373076 70

El servicio de transporte deberá tener capacidad suficiente para realizar simultáneamente hasta de dos desplazamientos (por tanto, dos vehículos) con una carga mínima de cinco equipos informáticos (PCs, impresoras, escáneres…) cada uno.

Además, deberá haber un vehículo disponible en el plazo máximo de una hora, si bien el resto de solicitudes de transporte serán notificadas con 24 horas de antelación.

En el apartado [4.5 Estimación de la carga de trabajo] se muestra la estimación de KM realizados anualmente por cada consejería, obtenida en base a necesidades de años anteriores, si bien los gastos por este concepto se abonarán en función de los kilómetros realizados.

Se valorará la propuesta de contar con conductor adicional (que no forme parte del equipo de trabajo habitual).

4.8. Mantenimiento de inventario de equipos

La empresa, además de mecanizar la resolución de las interacciones, deberá mantener actualizado el inventario de equipos a través de la herramienta de la DGPIT, reflejando los cambios de ubicación de equipos derivados de las incidencias o solicitudes de servicio.

4.9. Metodología y herramienta de gestión de tareas

Durante la prestación del servicio, la empresa seguirá la guía de buenas prácticas ITIL/ISO20000 implantada en la DGPIT. Igualmente utilizará el sistema informático de esta dirección general para la provisión y soporte de servicios (actualmente GLPI).

Los técnicos de la empresa destinados a este servicio deberán disponer de la certificación *ITIL Foundations*. En caso de no disponer de dicha certificación, deberá comprometerse a disponer de ella en un plazo máximo de 6 meses. Dicho compromiso deberá constar por escrito en su oferta. La formación en ITIL y la certificación de sus técnicos, correrá a cargo de la empresa.

4.10. Notificación, registro y resolución de órdenes de trabajo

La DGPIT asignará las órdenes de trabajo a la empresa a través del sistema informático de gestión de servicios de la CARM (GLPI). Dicha herramienta envía una notificación a través del correo electrónico para informar de la existencia de una nueva orden de trabajo.

La empresa se conectará al sistema para ver los detalles de la tarea asignada, los datos proporcionados por el usuario, el lugar de la incidencia, la urgencia, etc.

Una vez resuelto el problema o solicitud, la empresa deberá describir su resolución en la herramienta, así como los km de desplazamiento realizados (si fuera necesario).

Para la prestación del servicio, es necesario que el adjudicatario acceda a ciertos aplicativos de la CARM no publicados en Internet, como es la propia plataforma informática de gestión del servicio y a los puestos de trabajo de los usuarios a través de herramientas de control remoto. La CARM ofrecerá la posibilidad de establecer una conexión VPN LAN2LAN a través de Internet para que los técnicos puedan acceder a los servidores de la CARM.

El licitador deberá dimensionar adecuadamente y de forma dinámica (en función de la carga) los grupos destinados atención presencial en aquellos edificios donde la carga sea alta o las incidencias suelan ser de prioridad alta, normalmente los que tengan servicios de atención al público, y planificar desplazamientos a sedes remotas.

Firmante: COBACHO TORNEL, JAVIER 29/05/2014 13:23:49 | Firmante: RODES BELMONTE, VICENTE 30/05/2014 09:19:15
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) 4bff8054-aa03-c6ab-a715-37307670

Los datos reflejados en el sistema de gestión de incidencias se utilizarán para contrastar el nivel de prestación del servicio y podrán afectar en la facturación del mismo si caen por debajo del umbral establecido.

Los diferentes protocolos de atención, asignación y resolución de incidencias se facilitarán a la empresa adjudicataria al comienzo del contrato

4.11. Horario de prestación de servicio

La franja horaria estándar para prestación del servicio es la misma que tienen los usuarios a los que va destinado, adaptándose a la apertura de los centros administrativos.

En la actualidad, dicha franja horaria es lunes y miércoles de 8:00 a 20:30 y martes, jueves y viernes de 8:00 a 15:30.

Durante el horario de tarde, el servicio presencial se reducirá al 50%.

Durante el mes de agosto, el servicio presencial se reducirá al 37,5%.

En caso de festividades locales, el adjudicatario deberá prestar servicio en cualquiera de los municipios restantes donde no sea festivo.

Si, durante el trascurso del contrato, se modificara la franja horaria de los usuarios (y por tanto la de apertura de los centros), el adjudicatario deberá adaptar el horario de sus trabajadores a la nueva franja horaria, modificando los turnos de sus técnicos si fuera necesario.

El licitador deberá presentar en su oferta su propuesta de distribución de turnos para da cobertura a toda la franja horaria.

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.

Se valorará como mejora, de acuerdo a los criterios descritos en el PCA, la prestación de soporte fuera de la franja horaria descrita en este apartado.

4.12. Lugar de realización de los trabajos

El servicio objeto de contrato abarcará todos los centros dependientes de las consejerías y organismos que formen parte del proyecto de CAU corporativo durante la duración del mismo. Los centros y la cantidad de equipos iniciales están descritos en el apartado [4.4. Relación de centros]. En cualquier caso, el servicio se prestará cualquier centro que durante el período del contrato derivase en obligaciones de atención a usuarios para esta Dirección General.

En los centros con más de 250 puestos de trabajo, se habilitará un lugar temporal donde los técnicos puedan conectar su equipo para recibir tickets y mecanizar la resolución de los mismos, así como para realizar las tareas que no puedan realizarse en el puesto de trabajo del usuario.

Como orientación al licitador, a la vista de la carga de trabajo actual y su criticidad y de cara a obtener unos SLA dentro de los márgenes requeridos, proponemos la siguiente distribución mínima de técnicos por centro. El resto de técnicos hasta cubrir las horas de servicio requeridas, deberán distribuirse entre todos los centros según la carga de trabajo.

Firmante: COBACHO TORNEL, JAVIER 29/05/2014 13:23:49 | Firmante: RODES BELMONTE, VICENTE 30/05/2014 09:19:15
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) 4bff8054-aa03-c6ab-6715373076 70

	Soporte presencial
	Técnicos
Palacio Regional (Tte. Flomesta)	1
Edificio Juan XXIII	1
Edificio C/San Cristobal	1
Zona Infante (SEF, ASEInfante)	1
Edificio Alonso Espejo (IMAS)	1

Si bien para la resolución de las incidencias es preciso desplazarse al puesto de trabajo del usuario solicitante, para otras tareas (coordinación, documentación) la DGPIT 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 de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (CARM) a través de Internet.

Para establecer esta conexión segura, los trabajadores que la empresa adjudicataria dedique a esta asistencia técnica deberán disponer de certificados electrónicos compatibles con los sistemas informáticos de la CARM.

Adicionalmente, cada trabajador de la empresa adjudicataria que vaya a acceder mediante conexión segura a la red de la CARM deberá firmar el documento de compromiso de confidencialidad y privacidad que le será facilitado por la dirección técnica. Es condición necesaria para autorizar el acceso la firma de dicho documento.

4.13. Recursos materiales para la prestación del servicio

La empresa adjudicataria deberá contar con todos los medios materiales (herramientas) para la prestación del servicio. En particular:

- Teléfonos móviles.
- Dos vehículos de empresa con capacidad suficiente para el transporte de cinco equipos simultáneos como mínimo. Uno de los vehículos deberá estar disponible en un tiempo máximo de 1 hora, el resto serán solicitados con 24 horas de antelación.
- Herramientas y útiles necesarios para la instalación y reparación de equipos (destornilladores, alicates…).
- Herramientas para la detección de averías en el cableado de red.
- Ordenador personal, preferiblemente portátil, y software asociado. Será imprescindible que dichos equipos cuenten con todas las medias de seguridad para evitar la propagación de malware en la red de la CARM (antivirus y actualización de parches de seguridad).
- Mecanismo para el control horario de sus trabajadores.
- Se valorará la disponibilidad de tablets o portátiles con conexión a internet propia que permita el acceso y resolución de tickets en la aplicación GLPI.

La CARM pondrá a disposición del adjudicatario:

- Ubicaciones temporales en las sedes principales, para realizar tareas de mantenimiento de equipos.
- Almacenes, sólo en sedes principales.

Firmante: COBACHO TORNEL, JAVIER 30/05/2014 09:19:15
Firmante: RODES BELMONTE, VICENTE 29/05/2014 13:29:49
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) 4bff8054-ad03-c6ab-6715373076 70

- Conexión VPN LAN2LAN para realizar tareas de mantenimiento remoto desde la sede del adjudicatario y acceder al sistema de gestión de incidencias de la CARM.
- Software de gestión de incidencias de la CARM.
- Teléfono fijo (de uso restringido) para coordinar con el usuario la hora de la intervención en el puesto de trabajo o para aclarar dudas sobre la incidencia
- Se valorará cualquier mejora en la dotación de recursos siempre que repercuta en una mejor prestación del servicio.

4.14. Acuerdos de nivel de servicio

4.14.1. Definición de conceptos

Tiempo de resolución TR

Definimos *tiempo de resolución* como el tiempo transcurrido desde la asignación de una interacción a un grupo técnico de soporte hasta su resolución por dicho grupo. El tiempo de resolución deberá excluir la franja de tiempo no laboral, los retrasos imputables al usuario (por no estar disponible para resolver la incidencia, por que requiera hacer alguna prueba, porque falte información, etc.), los tiempos imputables a la intervención de proveedores externos (por ejemplo, la reparación por un servicio técnico), etc.

Antes de detener el cómputo de tiempo en la resolución de la interacción 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.

Tiempo de resolución máximo TR_{max}

Definimos *tiempo máximo de resolución* como el tiempo máximo en el que una interacción debería ser resuelta. Se define en función de la prioridad de la interacción.

Retraso R

Definimos *retraso* de una interacción como la diferencia entre el tiempo de resolución de dicha interacción y su tiempo máximo de resolución (siempre que el tiempo de resolución sea mayor que el tiempo máximo). Si la interacción es resuelta antes del tiempo máximo previsto, el retraso tendrá un valor de 0.

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

Retraso Normalizado R_n

Definimos *retraso normalizado* de una interacción como el % de retraso respecto al tiempo máximo previsto para la resolución de dicha interacción.

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

Ejemplos:

Una interacción cuyo tiempo máximo de resolución es de 8 horas, que se haya resuelto 6 horas, tendrá un valor R_n = 0% (no se ha retrasado).

Firmante: COBACHO TORNEL, JAVIER 29/05/2014 13:23:49 | Firmante: RODES BELMONTE, VICENTE 30/05/2014 09:19:15
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) 4bff8054-aa03-c6ab-6715373076 70

Una interacción cuyo tiempo máximo de resolución es 4 horas y se resuelve en 5 horas, tendrá un retraso normalizado R_n = 25%, o lo que es lo mismo, ha tenido un retraso del 25% sobre el tiempo máximo previsto.

Prioridad

El tiempo máximo de resolución de una interacción dependerá de la prioridad que se le asigne.

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 (puede ser modificado por Service Desk):

Impacto muy alto:

- El problema afecta a uno o varios puestos de atención al público, de forma que impacta el servicio que recibe el ciudadano.
- El problema afecta a varios usuarios con cese de servicio en sus funciones principales (no pueden hacer su trabajo habitual).
- Afecta a altos cargos.

Impacto alto:

- El problema afecta a uno o varios puestos de atención al público.
- Afecta a un puesto de trabajo con cese de servicio en su función principal (es decir, el usuario no puede trabajar).

Impacto medio:

- El problema no impide que el usuario pueda realizar su función principal (puede realizar su trabajo habitual).

Impacto bajo:

- A determinar por el director técnico del proyecto o en quien delegue.

4.14.2. Tiempos de resolución máximos

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

		Tiempo de Resolución Máximo (TRmax)
Prioridad	Muy urgente	3 horas
	Urgente	6 horas
	Media	12 horas
	Baja	3 días*

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

En el caso de interacciones de sedes remotas (fuera del casco urbano de Murcia) e incidencias fuera del horario y que requieran obligatoriamente desplazamiento para su resolución, se establecen tiempos de máximos:

Firmante: COBACHO TORNEL, JAVIER 29/05/2014 13:23:49 | Firmante: RODES BELMONTE, VICENTE 30/05/2014 09:19:15
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) 4bff8054-aa03-c6ab-6715373076 70

		Tiempo de Resolución Máximo (TRmax) con desplazamiento fuera de Murcia
Prioridad	Muy urgente	12 horas
	Urgente	12 horas
	Media	5 días
	Baja	5 días

Se valorará cualquier mejora en los tiempos máximos de resolución propuesta por el licitador, lo cual afectará directamente en el nivel de servicio y en la aplicación de penalizaciones en caso de incumplimiento.

Según los datos actuales, la distribución porcentual del número de tickets según su prioridad es:

		%
Prioridad	Muy urgente	1 %
	Urgente	12 %
	Media	75 %
	Baja	12 %

4.14.3. Indicadores de servicio

A continuación definimos los indicadores que servirán para medir el nivel de servicio objeto de contrato.

- **Media de Retrasos Normalizados (MRn)**. Es la media de retrasos normalizados de las interacciones resueltas en un mes. Se medirá en %.
- **Porcentaje de reclamaciones (PR).** Es el porcentaje de reclamaciones o quejas reflejadas por los usuarios en el sistema de gestión de servicios respecto al total de interacciones atendidas.

Indicador	Descripción	U	Periodicidad	Desviación		
				Leve	Media	Grave
MRn	Media de retrasos normalizados	%	Mensual	10< x ≤20	20< x ≤30	>30
PR	Porcentaje de reclamaciones	%	Mensual	0.05< x ≤1	1< x ≤2	>2

Se valorará, de acuerdo a los criterios descritos en el PCA, la reducción de los umbrales de desviación leve, media y grave.

4.15. Penalizaciones

Las penalizaciones se aplicarán en función de la desviación (leve, media o grave) de los indicadores de servicio descritos en el apartado anterior, y se aplicarán al total de la facturación mensual.

Firmante: COBACHO TORNEL, JAVIER 29/05/2014 13:23:49 | Firmante: RODES BELMONTE, VICENTE 30/05/2014 09:19:15
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) 4bff8054-aa03-c6ab-671537307670

Previo a la facturación, la empresa podrá justificar los motivos de las desviaciones de los indicadores. Si a criterio del director del contrato, la justificación de la desviación no es suficiente, se aplicarán los descuentos descritos en este apartado.

La siguiente tabla muestra un resumen de las penalizaciones para cada indicador en función de su desviación.

Indicador	Descripción	Penalización		
		Leve	Media	Grave
MRn	Media de retrasos normalizados	1%	5%	9%
PR	Porcentaje de reclamaciones o quejas	1%	2%	5%

La penalización total no sobrepasará el 10% de la facturación, es decir, si se produjera una desviación grave en los dos indicadores, la penalización total sería del 10%.

En el caso de detectar un mal uso de la herramienta de gestión de incidencias con el fin de desvirtuar los indicadores del servicio por parte del adjudicatario, se aplicará una penalización directa del 10%.

En el caso no poseer el equipo de trabajo del certificado *"ITIL Foundations"* trascurrido el plazo de 6 meses establecido en el punto "4.2 Metodología y herramienta de gestión de tareas" se aplicará una penalización adicional de 0,5 % por mes de retraso.

En caso de que la empresa se vea afectada durante tres meses seguidos de una penalización del 10% (es decir, durante tres meses seguidos se produce una desviación grave respecto al nivel de servicio deseado), podrá suponer la rescisión del contrato.

Murcia, 28 de mayo de 2014

EL JEFE DE SERVICIO DE REDES
Fdo.: Javier Cobacho Tornel

Vº Bº
EL SECRETARIO DE LA COMISIÓN TÉCNICA DE COORDINACIÓN INFORMÁTICA

Certifica que el presente documento ha sido informado favorablemente por la Comisión celebrada el día 10 de Abril de 2014
Fdo.: Vicente Rodes Belmonte

Anexo I. Relación de centros

Organismo	Centro	Dirección	Municipio	PCs	PCs acceso público	PCs aulas de formación
Economía y Hacienda	Palacio Regional	Avda. Teniente Flomesta	Murcia	451	2	
Economía y Hacienda	Edificio ASEInfante	Avda. Infante Juan Manuel	Murcia	274	8	73
Economía y Hacienda	Edificio Foro	C/ Campos	Cartagena	67		
Economía y Hacienda	Intervenciones Delegadas	Sede de cada consejería	Murcia	15		
Economía y Hacienda	Parque Móvil	C/ Enrique Tierno Galván	Murcia	11		
Economía y Hacienda	OCAG	Plaza Constitución, 1	Abanilla	1		
Economía y Hacienda	OCAG	Plaza Vieja, 1 .	Abarán	1		
Economía y Hacienda	OCAG	Conde de Aranda, 4	Águilas	2		
Economía y Hacienda	OCAG	Plaza de la Constitución, 2	Albudeite	1		
Economía y Hacienda	OCAG	Plaza San Pedro, 1	Alcantarilla	2		
Economía y Hacienda	OCAG	Plaza del Ayuntamiento, 2	Aledo	1		
Economía y Hacienda	OCAG	Plaza Tierno Galván, 1	Alguazas	1		
Economía y Hacienda	OCAG	Plaza Constitución, 1	Alhama de Murcia	1		
Economía y Hacienda	OCAG	C/ Mayor, 26	Archena	1		
Economía y Hacienda	OCAG	Plaza Ramón y Cajal, 10	Beniel	1		
Economía y Hacienda	OCAG	Plaza del Ayuntamiento, 2	Blanca	1		
Economía y Hacienda	OCAG	C/ Mayor, s/n Centro Social La Estación.	Blanca	1		
Economía y Hacienda	OCAG	C/ Rosario, 3	Bullas	1		
Economía y Hacienda	OCAG	Avenida Primero de Mayo, 30	Calasparra	1		
Economía y Hacienda	OCAG	Avda. Constitución, 11	Campos del Río	1		
Economía y Hacienda	OCAG	Plaza del Arco, 1	Caravaca de la Cruz	2		
Economía y Hacienda	OCAG	C/ Campos, 4 Edif. Foro	Cartagena			
Economía y Hacienda	OCAG	C/ López Chicheri, 5	Cehegín	1		
Economía y Hacienda	OCAG	Plaza José Virgili, 1	Ceutí	3		
Economía y Hacienda	OCAG	Centro Cultural "Géneros de Punto" C/ Fernando III el Santo s/n Bajo	Cieza	1		
Economía y Hacienda	OCAG	Avda. de la Estación, nº 31. 30891 Diputación Esparragal-Estación	Puerto Lumbreras	1		
Economía y Hacienda	OCAG	C/ Escuelas s/n - Centro Social	El Paretón-Totana			
Economía y Hacienda	OCAG	C/ Purísima, 7	Fortuna	1		
Economía y Hacienda	OCAG	C/ Libertad, 16	Fuente Alamo	2		
Economía y Hacienda	OCAG	C/ Cánovas del Castillo, 31	Jumilla	2		
Economía y Hacienda	OCAG	Gran Vía Km. 2,4	La Manga del Mar Menor	1		
Economía y Hacienda	OCAG	C/ Mayor, s/n "Casa Piñón"	La Unión	1		
Economía y Hacienda	OCAG	D' Estoup, 1	Las Torres de Cotillas	1		
Economía y Hacienda	OCAG	Plaza Juan Carlos I, 1	Librilla	1		
Economía y Hacienda	OCAG	C/ Puente de la Alberca, s/n - Complejo La Merced	Lorca	4		

Firmante: COBACHO TORNEL, JAVIER 29/05/2014 13:23:49 | Firmante: RODES BELMONTE, VICENTE 30/05/2014 09:19:15
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) 4bff8054-aa03-c6ab-671537307670

Firmante: COBACHO TORNEL, JAVIER 29/05/2014 13:23:49 | Firmante: RODES BELMONTE, VICENTE 30/05/2014 09:19:15
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) 4bff8054-aa03-cdab-671537307670

Economía y Hacienda	OCAG	Plaza del Ayuntamiento, s/n	Lorquí	2		
Economía y Hacienda	OCAG	Avda. de la Libertad, 38	Los Alcazares			
Economía y Hacienda	OCAG	C/ San Antonio, 1	Mazarrón	5		
Economía y Hacienda	OCAG	Parque de la Compañía s/n	Molina de Segura	2		
Economía y Hacienda	OCAG	C/ Constitución, 22	Moratalla	1		
Economía y Hacienda	OCAG	Plaza del Ayuntamiento, 8	Mula	1		
Economía y Hacienda	OCAG	Plaza de los Apóstoles, s/n	Murcia	5		
Economía y Hacienda	OCAG	C/ Mayor, 2	Pliego	1		
Economía y Hacienda	OCAG	Avda. Costa Calida, 1	Puerto de Mazarrón	1		
Economía y Hacienda	OCAG	Centro Cívico de Cultura, C/ 19 de octubre, 4	Puerto Lumbreras	1		
Economía y Hacienda	OCAG	Plaza de España, 6	Ricote	1		
Economía y Hacienda	OCAG	Plaza de España, 3	San Javier	1		
Economía y Hacienda	OCAG	Plaza Luis Molina, 1	San Pedro del Pinatar	2		
Economía y Hacienda	OCAG	C/ Cuatro Esquinas, nº 58 - "Casa Grande"	Santomera	2		
Economía y Hacienda	OCAG	Paseo Villaesperanza, 5	Torre Pacheco	1		
Economía y Hacienda	OCAG	C/ Mayor Sevilla, s/n, 1	Totana			
Economía y Hacienda	OCAG	Plaza Constitución, 20	Ulea	1		
Economía y Hacienda	OCAG	Plaza Constitución, 1	Villanueva del Segura	1		
Economía y Hacienda	OCAG	Plaza Mayor s/n	Yecla	2		
Economía y Hacienda	CREM	C/ San Juan de Dios	Murcia	25		
Economía y Hacienda	ATRM	C/ San Juan de Dios	Murcia	139		
Economía y Hacienda	ATRM	OF. ABARÁN	Abarán	3		
Economía y Hacienda	ATRM	OF. ABANILLA	Abanilla	2		
Economía y Hacienda	ATRM	OF. ALGUAZAS	Alguazas	2		
Economía y Hacienda	ATRM	OF. BENIEL	Beniel	2		
Economía y Hacienda	ATRM	OF. BULLAS	Bullas	2		
Economía y Hacienda	ATRM	OF. BLANCA	Blanca	2		
Economía y Hacienda	ATRM	OF. CALASPARRA	Calasparra	2		
Economía y Hacienda	ATRM	OF. FORTUNA	Fortuna	1		
Economía y Hacienda	ATRM	OF. FUENTE ALAMO	Fuente alamo	2		
Economía y Hacienda	ATRM	OF. JUMILLA	Jumilla	2		
Economía y Hacienda	ATRM	OF. LIBRILLA	Librilla	2		
Economía y Hacienda	ATRM	OF. MORATALLA	Moratalla	2		
Economía y Hacienda	ATRM	OF. MULA	Mula	2		
Economía y Hacienda	ATRM	OF. PUERTO LUMBRERAS	Puerto lumbreras	2		
Economía y Hacienda	ATRM	OF. SANTOMERA	Santomera	2		
Economía y Hacienda	ATRM	AYUNTAMENTOS SIN OFICINA DE LA ARR	Portatiles itinerantes	9		
Agricultura y Agua	Juan XXIII		Murcia	753	1	20
Agricultura y Agua	OCA		Mula	9		
Agricultura y Agua	OCA		Caravaca	10		
Agricultura y Agua	OCA / CIFEA		Molina	10		
Agricultura y Agua	SubOCA		Archena	2		
Agricultura y Agua	OCA		Cieza	5		

Agricultura y Agua	OCA / CIFEA		Jumilla	9		
Agricultura y Agua	SubOCA		Yecla	3		
Agricultura y Agua	OCA / CIFEA		Torre Pacheco	21		
Agricultura y Agua	OCA		Cartagena	10		
Agricultura y Agua	OCA		Fuente Álamo	6		
Agricultura y Agua	SubOCA		Alhama	9		
Agricultura y Agua	OCA / CIFEA		Lorca	11		
Agricultura y Agua	LAYSA		Ctra. Mazarrón	45		
Agricultura y Agua	Sanidad Vegetal		La Alberca	17		
Agricultura y Agua	Edificio Foro		Cartagena	15		
Agricultura y Agua	IMIDA		La Alberca	250		
Agricultura y Agua	CAR		San Pedro	1		
Presidencia	D.G. Medio Ambiente	C/ Eugenio Úbeda	Murcia	279		
Cultura y Turismo	Centro de Alto Rendimiento		Los Narejos	15		
Cultura y Turismo	D.G. Actividad Física y del Deporte		Murcia	20		
Cultura y Turismo	D.G. de Bienes Culturales.		Murcia	30		
Cultura y Turismo	C. Turismo y Cultura	Díaz Cassou	Murcia	60		
Cultura y Turismo	Museo Cigarralejo (Arte Íbero)		Mula	5		
Cultura y Turismo	Museo Arqueológico		Murcia	20		
Cultura y Turismo	Museo Arte Moderno (MURAN)		Cartagena	6		
Cultura y Turismo	Museo San Juan de Dios		Murcia	1		
Cultura y Turismo	Museo Bellas Artes (MUBAM)		Murcia	10		
Cultura y Turismo	Museo Santa Clara		Murcia	1		
Cultura y Turismo	Biblioteca Regional Murcia		Murcia	160		
Cultura y Turismo	Centro Restauración (CRRM).		Alcantarilla	10		
Cultura y Turismo	Archivo Regional		Murcia	50		
Cultura y Turismo	Centro Párraga/Cendeac		Murcia	12		
Cultura y Turismo	Auditorio Victor Villegas		Murcia	30		
Cultura y Turismo	Museo de Arte Contemporáneo	Conservera	Ceutí	1		
Cultura y Turismo	Filmoteca Regional		Murcia	4		
Cultura y Turismo	Instituto Turismo		Murcia	120		
Cultura y Turismo	Nave Almacén (Depósito de arte)		Beniajan	2		
SEF	Parque Movil		Murcia	72	1	1
SEF	Hefame		Murcia	107	0	0
SEF	Aguilas		Aguilas	8	2	2
SEF	Alcantarilla		Alcantarilla	13	3	3
SEF	Alhama		Alhama	8	4	4
SEF	Archena		Archena	8	3	3
SEF	Bullas		Bullas	4	1	1
SEF	Calasparra		Calasparra	4	1	1
SEF	Caravaca		Caravaca	7	1	1
SEF	Cartagena		Cartagena	42	21	21
SEF	Cehegin		Cehegin	4	1	1

Firmante: COBACHO TORNEL, JAVIER 29/05/2014 13:23:49 | Firmante: RODES BELMONTE, VICENTE 30/05/2014 09:19:15
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) 4bff8054-aa03-c6ab-671537307670

SEF	Cieza		Cieza	11	2	2
SEF	Fortuna		Fortuna	5	1	1
SEF	Jumilla		Jumilla	6	5	5
SEF	Lorca		Lorca	17	4	4
SEF	Mazarrón		Mazarrón	6	3	3
SEF	Molina de Segura		Molina de Segura	24	3	3
SEF	Moratalla		Moratalla	4	2	2
SEF	Mula		Mula	7	3	3
SEF	Jorge Juan			33	5	5
SEF	Ronda Norte		Ronda Norte	30	7	7
SEF	Murcia Sur		Murcia Sur	28	3	3
SEF	San Javier		San Javier	13	3	3
SEF	Torre Pacheco		Torre Pacheco	10	4	4
SEF	Totana		Totana	8	2	2
SEF	La Unión		La Unión	5	4	4
SEF	Yecla		Yecla	7	3	3
SEF	SABER			8	7	7
SEF	CNFO			12	0	0
BORM	BORM	Camino Viejo de Monteagudo s/n	Monteagudo	50	1	
IMAS	EDIF. Administrativo Interv. Delegada IMAS	CL Maestra Vicenta Belenguer, S/N	Murcia	8		
IMAS	EDIF. Admtvo. Gestión Económica IMAS	Cl Alonso Espejo, S/N	Murcia	34		
IMAS	EDIF. Admtvo. Alonso Espejo	Cl Alonso Espejo, 7	Murcia	144		
IMAS	Dirección General de Pensiones, Valoración y Programas de Inclusión	Plaza Juan XXIII, esquina Ronda de Levante, nº 16	Murcia	73		
IMAS	Subdirección General de Pensiones, Valoración y Programas de Inclusión	C/ Greco nº 4, Edif. Bercos	Murcia	64		
IMAS	Valoración Dependencia	C/ Rector José Lostau, nº 1	Murcia	23		
IMAS	Servicio de Valoración y Orientación	C/ Huerto de las Bombas, nº 8. (Entrada por Pl. de Toledo)	Murcia	42		
IMAS	Unidad de Valoración de Murcia	MURCIA	Murcia			
IMAS	Unidad de Valoración de Cartagena	Alameda San Antón, nº 29	Cartagena	16		
IMAS	Unidad de Valoración de Lorca	Alameda de Cervantes	Lorca	11		
IMAS	Centro para Personas con Discapacidad de Canteras	Avda. Descubrimiento de América, nº 68. La Vaguada	Cartagena	23		
IMAS	Centro para Personas con Discapacidad de Churra	C/ Príncipe Felipe, nº 2	Murcia	33		
IMAS	Centro para Personas con Discapacidad de El Palmar	C/ Lorca, nº 66	El Palmar	26		
IMAS	Centro para Personas con Discapacidad "López Ambit"	Ctra. de Mazarrón, s/n	El palmar	22		
IMAS	Centro para Personas con Discapacidad "Los Olivos"	Paraje "Los Albares", s/n	Cieza	15		
IMAS	Centro para Personas con Discapacidad "Andrés Martínez Canovas" de La Unión	C/ San Gil, nº 43	La Unión	9		
IMAS	Centro Social Alcantarilla (Centro Día)	C/ San Fernando, s/n	Alcantarilla	12		
IMAS	Centro Social de Archena	C/ Siria, s/n		12		
IMAS	Centro Social de Caravaca (Centro Día)	Avda. Juan Carlos I, nº 17	Caravaca	14		
IMAS	Centro Social Cartagena I	C/ Juan Fernández, nº 24		9		

Firmante: COBACHO TORNEL, JAVIER 29/05/2014 13:23:49 Firmante: RODES BELMONTE, VICENTE 30/05/2014 09:19:15
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) 4bff8054-aa03-c6ab-671537307670

IMAS	Centro de Día de Alzheimer de Cartagena	C/ Carlos V, nº 3, esquina Alameda de S. Antón, nº 29	Cartagena	8		
IMAS	Centro Social Cartagena III (Centro Día)	C/ Juan Fernández, nº 58	Cartagena	10		
IMAS	Centro Social de Cieza (Centro Día)	Gran Vía, nº 2	Cieza	9		
IMAS	Centro Social de Jumilla (Centro Día)	Avda. Poeta Lorenzo Guardiola, nº2	Jumilla	7		
IMAS	Centro Social de La Unión	C/ Real, nº 61	La Unión	3		
IMAS	Centro Social de Lorca	C/ Miguel Angel Blanco Garrido, s/n	Lorca	10		
IMAS	Centro Social de Mazarrón	C/ Mayor, s/n	Mazarrón	11		
IMAS	Centro Social de Molina de Segura	C/ del Pensionista, s/n	Molina de Segura	9		
IMAS	Centro Social Murcia I	Pº Corvera, nº 19	Murcia	11		
IMAS	Centro Social Murcia II	C/ Mar Menor, nº 17	Murcia	11		
IMAS	Centro Social de Roldán (Centro Día)	Pl. del Parque, s/n	Roldan	10		
IMAS	Centro Social de San Javier (Centro Día)	Luis Garay, nº 29	San Javier	11		
IMAS	Centro Social de Las Torres de Cotillas (Centro Día)	C/ Cristóbal Colón, s/n	Las Torres de Cotillas	18		
IMAS	Centro Social de Yecla (Centro Día)	C/ Rambla, nº 55	Yecla	9		
IMAS	Residencia de Enfermos Mentales Crónicos " Luis Valenciano"	C/ Lorca, nº 58	El Palmar	28		
IMAS	R.P.M. de Alhama "Virgen del Rosario"	Parque La Cubana, s/n	Alhama de Murcia	13		
IMAS	R.P.M. de Cartagena	C/ Cibeles, n.º 12, Fuente Cubas	Cartagena	0		
IMAS	R.P.M. de Murcia - San Basilio	C/ Rey D. Pedro I, s/n	Murcia	36		
IMAS	R.P.M. "Domingo Sastre". Lorca	Alameda de Cervantes, s/n	lorca	20		
IMAS	R.P.M. "Obispo Javier Azagra". El Palmar	C/ Lorca, nº 64 A	El Palmar	27		
IMAS	R.P.M. "Virgen del Valle". El Palmar	C/ Lorca, n.º 58	El Palmar	25		
IMAS	R.T.L. "El Peñasco"/ RTL Isla Plana	C/ Rihuete, s/n	Puerto de Mazarrón	0		
IMAS	Hospedería Casa del Mar. Cartagena	Pº Alfonso XII, s/n	Cartagena	1		
Industria, empresa e innovación	Secretaría General	C/ San Cristóbal, nº 6. Murcia	Murcia	87		
Industria, empresa e innovación	D.G. Universidades y Política Científica	C/ Villaleal, 2. Murcia	Murcia	38		
Industria, empresa e innovación	D.G. Industria, Energía y Minas (D.G.I.E.M.)	C/ Nuevas Tecnologías, s/n. Murcia	Murcia	94		
Industria, empresa e innovación	D.G. Consumo, Comercio y Artesanía	C/ Francisco Rabal, 6. Murcia	Murcia	40		
Industria, empresa e innovación	Consumo	C/ Ronda de Levante, 11, 3ª planta	Murcia	33		
Industria, empresa e innovación	ITV Alcantarilla	Calle Mula S/N. Alcantarilla	Alcantarilla	13		
Industria, empresa e innovación	C.R.I.E.	Polígono Industrial Oeste. Alcantarilla	Alcantarilla	16		
Industria, empresa e innovación	Edificio Foro	C/ Campos, 4. Cartagena	Cartagena	9		
Industria, empresa e innovación	Oficina sectorial de DGIEM (Lorca)	Cámara de Comercio Lorca	Murcia	1		
Industria, empresa e innovación	Oficina sectorial de DGIEM (Caravaca)	Cámara de Comercio Caravaca	Carvaca	1		
Industria, empresa e innovación	Oficina sectorial de DGIEM (Yecla)	Ayuntamiento de Yecla	Yecla	1		
Industria, empresa e innovación	Laboratorio Tecnológico del Curtido	Lorca	Local	2		
Industria, empresa e novación	Centro Artesanía Lorca	C/ Lope Gisbert, s/n. Lorca	Lorca	2		
dustria, empresa e novación	Centro Artesanía Cartagena	C/ Honda, nº 16 . Cartagena	Cartagena	3		

Firmante: COBACHO TORNEL, JAVIER | 29/05/2014 13:23:49 | Firmante: RODES BELMONTE, VICENTE | 30/05/2014 09:19:15
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) 4bff8054-a003-c6ab-671537307670

Industria, empresa e innovación	Escuela de Enfermería	Plaza San Agustín, 3. Cartagena	Cartagena	7		
Industria, empresa e innovación	ARGEM	C/ San Cristóbal, nº 6. Murcia	Murcia	8		

Firmante: COBACHO TORNEL, JAVIER 29/05/2014 13:23:49 | Firmante: RODES BELMONTE, VICENTE 30/05/2014 09:19:15
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) 4bff8054-aa03-c6ab-6715373076 70

Firmante: COBACHO TORNEL, JAVIER 29/05/2014 13:23:49 | Firmante: RODES BELMONTE, VICENTE 30/05/2014 09:19:15
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) 4bff8054-aa03-c6ab-6715373076 70

Anexo II. Descripción de categorías profesionales

En este anexo se describen las categorías profesionales del personal adscrito a la oferta.

Se consideran requisitos obligatorios para la admisión de la oferta (viabilidad técnica de la misma):

- La relación completa de conocimientos previos.
- La experiencia previa requerida (pudiendo solaparse los periodos mínimos solicitados de experiencia funcional y tecnológica)

1. Categoría 1: Coordinador

a. Conocimientos previos
   - Diplomado, ingeniero técnico o grados/master equivalentes en cualquier rama de informática. Excepcionalmente el licitador podrá proponer personas con distintas titulaciones apoyándose en una mayor experiencia en el desempeño de tareas similares a las aquí exigidas.
   - Certificado ITIL Foundations.

b. Tareas/responsabilidades:
   - Coordinación y dirección del equipo de trabajo.
   - Distribución de tickets entre su equipo de trabajo.
   - Interlocutor entre la Administración y la empresa.
   - Asesoramiento tecnológico en las tareas que así lo requieran.
   - Garantizar la calidad del trabajo realizado y de la documentación generada.
   - Distribución de técnicos entre las diferentes sedes de la CARM para cumplir SLAs.
   - Cualesquiera que se le asignen durante la ejecución del contrato siempre que tengan que ver con el servicio contratado.

c. Experiencia previa para la capacitación del puesto
   - Experiencia mínima de 12 meses en proyectos de coordinación de equipos de trabajo en entornos de soporte a usuarios.

2. Categoría 2: técnico de soporte

a. Conocimientos previos
   - Técnico superior en cualquier área de informática.
   - El 50% de los técnicos deben tener el certificado ITIL Foundations

b. Tareas/responsabilidades

Firmante: COBACHO TORNEL, JAVIER 29/05/2014 13:23:49 | Firmante: RODES BELMONTE, VICENTE 30/05/2014 09:19:15
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) 4bff8054-aa03-c6ab-6715373076 70

- Resolución de tareas descritas en el presente pliego.
- Transporte de equipos

c. Experiencia previa para la capacitación del puesto
   - El 50% del equipo debe tener una experiencia mínima de 6 meses en proyectos de atención y soporte a usuarios.

Anexo III. Cuestionario de la empresa

Identificación oferta:			
Empresa:			
Nacionalidad:			
Fecha Implantación España:			
Persona de contacto			
Apellidos	Nombre	Cargo	
Correo electrónico	Teléfono Fijo	Teléfono Móvil	Fax
Número empleados:			
% empleados fijos:			
Nº de empleados de asistencia (distribución)			
Categoría		Número	
Certificados de calidad:			
Otras:			

Firmante: COBACHO TORNEL, JAVIER 30/05/2014 09:19:15
Firmante: RODES BELMONTE, VICENTE 29/05/2014 13:23:49
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) 4bff8054-aa03-c6ab-b715373076 70

Anexo IV. Cuestionario de personal

Datos comunes

Empresa licitante:	

Categoría ofertada:	
Apellidos y nombre:	
Empresa de pertenencia:	

Experiencia en tecnologías de la información

Nombre	F-inicio	Meses	Entidad usuaria	Descripción

Formación en tecnologías de la información

Curso	Código	Horas	F-inicio

Titulación académica

Título académico	Centro	Años	F-exped.	TIC

Años: Duración oficial
TIC: sí/no según pertenezca o no a tecnologías de la información y las comunicaciones

Firmante: COBACHO TORNEL, JAVIER 29/05/2014 13:23:49 | Firmante: RODES BELMONTE, VICENTE 30/05/2014 09:19:15
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) 4bff8054-ad03-c6ab-6715373076 70

Datos relativos a los proyectos (para experiencia en entornos tecnológico y funcional)

Clave	Nombre Proyecto	Fecha Inicio	Fecha Final	Meses	Entidad usuaria	Cat. Lab.	Funcionalidad del proyecto	Descripción entorno tecnológico proyecto	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7
P1															
P2															
..															
..															
Pn															

Deben rellenarse todos los campos de este formulario a excepción de los Cx que no sean procedentes.
A continuación se detallan algunos campos de este formulario.
Meses: Meses reales trabajados en ese periodo
Cat. Lab.: Categoría laboral que ha desempeñado en el proyecto. Ver cuadro de valores.
Funcionalidad del proyecto: breve descripción de la/s funcionalidad/des del proyecto
Descripción entorno tecnológico proyecto: Relación detallada de la configuración informática del proyecto que justifique la información reflejada en el cuadro de experiencia en el entorno tecnológico. Por ejemplo, indicar el sistema operativo utilizado, la base de datos, los lenguajes de programación, herramientas de programación, de documentación, de análisis, etc.

Los Ci corresponden con los siguientes elementos tecnológicos:
C1: Base de datos Oracle (SQL, PL/SQL)
C2: Apache, Tomcat, JEE (Java 2 Enterprise Edition) versión 2.0, JSP
C3: JAVATO
C4: XML, tecnologías SOA (web services, …)
C5: HTML, Javascript, CSS, accesibilidad
C6: ABAP IV, SAP PI, …
C7: Otras (especificar)

Las Categorías Laborales serán las descritas en el anexo "Descripción de categorías profesionales", por ejemplo:
JP: Jefe Proyecto
AN: Analista
AP: Analista Programador
PR: Programador

En caso de requerir otras deben describirse detalladamente.