



Región de Murcia  
Consejería de Educación,  
Cultura y Universidades

Secretaría General

# Pliego de Prescripciones Técnicas

Procedimiento: Negociado Sin Publicidad

## SERVICIO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS EN EL ÁMBITO EDUCATIVO DE LOS CENTROS DE TITULARIDAD PÚBLICA Y DEPENDIENTES DE LA CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y UNIVERSIDADES DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA.

Referencia: 15\_plie\_GESTION INCIDENCIAS AMBITO EDUCATIVO  
(NSP) (1 0)

Creación: 26 de mayo de 2015

Consejería: Educación, Cultura y Universidades

29/05/2015 13:42:05

29/05/2015 12:18:28 Firmante: RODES BELMONTE VICENTE

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/verificadores> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) 9f7ae01c-0a03-28ea-727011395785

Firmante: AVILES PEREZ, CELESTINO





## ÍNDICE

<b>1. Introducción.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Objeto .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Precio estimado.....</b>	<b>3</b>
<b>4. Descripción técnica .....</b>	<b>4</b>
<b>4.1. Especificación del alcance .....</b>	<b>4</b>
<b>4.1.1. Protocolos de actuaciones.....</b>	<b>4</b>
<b>4.1.2. Usuarios.....</b>	<b>4</b>
<b>4.1.3. Ámbito geográfico. ....</b>	<b>4</b>
<b>4.1.4. Entorno tecnológico. ....</b>	<b>5</b>
<b>4.2. Funciones:.....</b>	<b>5</b>
<b>4.3. Niveles de atención y soporte .....</b>	<b>5</b>
<b>4.4. Franja horaria .....</b>	<b>6</b>

29/05/2015 13:42:05

29/05/2015 12:18:26 | Firmante: ROSES BELMONTE VICENTE

Firmante: AVILES PEREZ, CELESTINO

Este 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 el código seguro de verificación (CSV) 9f7aa010-ca03-28ee-72011395785





## 1. Introducción

La Consejería de Educación, Cultura y Universidades ofrece servicios de atención y soporte a los usuarios de sus sistemas de información, ubicados tanto en los Centros Educativos de titularidad pública y dependientes de ella, como en sus Edificios Administrativos.

Este servicio de atención y soporte vela por garantizar el funcionamiento de equipos y dispositivos en los Centros Educativos, y además analiza las incidencias, las clasifica y las remite al centro directivo o al técnico que es capaz de resolverla. Dicho servicio se encuentra actualmente externalizado, finalizando su contratación el próximo 27 de agosto de 2015.

La CARM a través de la Dirección General de Patrimonio e Informática está inmersa desde el año 2013 en un proyecto de optimización de los recursos dedicados a los servicios de atención y soporte a los usuarios, el cual pretende unificar dicho servicio de cada Consejería, Organismo Autónomo y Centros Educativos en un "CAU Corporativo", a excepción del Servicio Murciano de Salud. Para dicha unificación, la mencionada Dirección General ha iniciado un procedimiento de contratación con la denominación "Servicio de Atención Integral a Usuarios de Servicios de Tecnologías de la Información de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia", y con referencia "40/15".

Considerando que en la fecha en las que nos encontramos, y una vez mantenidas conversaciones con todas las partes que intervienen en el citado procedimiento de contratación, la formalización del Contrato no se realizará para la fecha prevista "1 de septiembre de 2015", la cual se puede desviar entre uno y dos meses, lo que supondrá un grave perjuicio para toda la comunidad educativa.

Septiembre es un mes en el que los Centros Educativos tienen una gran carga de trabajo (lo que se denomina Inicio de Curso Escolar), y presenta un conjunto de problemas que es necesario resolver de una forma rápida y eficiente, con el objeto de poder garantizar la correcta ejecución de los procesos docentes y administrativos que se realizan en los citados centros, y de forma análoga en el resto de edificios del ámbito educativo.

Hasta que el nuevo "contrato unificado" se ponga en ejecución, se hace necesario garantizar la continuidad de los servicios de atención y soporte en el ámbito educativo, a través de una gestión priorizada de incidencias (tickets) que garanticen el servicio en los Centros Educativos y en los Edificios Administrativos.

## 2. Objeto

El objeto del presente pliego es establecer las condiciones técnicas que han de regir la contratación del **SERVICIO** para la atención y resolución de incidencias (tickets) en el ámbito educativo de los Centros de titularidad pública, que permitan garantizar con rapidez y eficacia el servicio en dichos centros, al igual que en los edificios de ámbito educativo.

## 3. Precio estimado

El precio estimado para la presente contratación asciende a 58.275,00 euros IVA excluido, más 12.237,75 euros del 21% de IVA, lo que hace un total de 70.512,75 euros IVA incluido.





## 4. Descripción técnica

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.

El adjudicatario podrá ampliar y mejorar durante la ejecución del contrato los requisitos recogidos en el presente Pliego.

### 4.1. Especificación del alcance

Con carácter global, el servicio pretende:

- Disponer de un servicio de atención y soporte a usuarios que realice una gestión priorizada de incidencias (tickets) en el ámbito educativo de los Centros de titularidad pública, que permitan garantizar con rapidez y eficacia el servicio en dichos centros, al igual que en los edificios de ámbito educativo.

#### 4.1.1. Protocolos de actuaciones.

Los protocolos de actuaciones para la resolución de los tickets serán los establecidos por los Técnicos responsables de los entornos tecnológicos.

#### 4.1.2. Usuarios.

El servicio de atención y soporte para la resolución de los tickets va dirigido a los siguientes usuarios relacionado con el ámbito educativo:

- Equipos Directivos. Usuarios ubicados en los centros educativos de titularidad pública, y dependientes de la Consejería de Educación.
- Responsables de Medios Informáticos. Usuarios ubicados en los centros educativos de titularidad pública, y dependientes de la Consejería de Educación.
- Funcionarios de la Administración. Usuarios ubicados en los edificios administrativos que comprenden la Consejería de Educación.

#### 4.1.3. Ámbito geográfico.

Los Centros educativos de titularidad pública, y dependientes de la Consejería de Educación están distribuidos por toda la Región de Murcia.





#### 4.1.4. Entorno tecnológico.

El entorno tecnológico sobre el recae el servicio de atención y soporte para la resolución de los tickets es el siguiente:

- Funcionamiento de equipamiento informático: ordenadores, monitores, impresoras, servidores, puntos de acceso, etc.
- Funcionamiento de equipamiento audiovisual: videoproyectores, pizarras
- Ofimática.
- Verificación de la implantación de aplicativos de ámbito educativo.
- Y además:
  - Uso de CLIP. Herramienta basada en CLPI para la recepción y gestión de las incidencias.
  - Uso de VNC. Herramienta de control remoto.

#### 4.2. Funciones:

Las funciones del servicio de atención y soporte para la resolución de los tickets son las siguientes:

- Recepción de las incidencias.
- Categorizar las incidencias.
- Resolución vía telemática de las incidencias según protocolos
- Resolución vía control remoto de las incidencias según protocolos
- Resolución vía presencial de las incidencias según protocolos
- Escalar las incidencias no resueltas según su categorización (técnicos responsables de la gestión del aplicativo y/o técnicos responsables del desarrollo)
- Cierre de la incidencia.

#### 4.3. Niveles de atención y soporte

Se establecen los siguientes niveles de atención y soporte:

- **Nivel 1. Atención telemática.** En este nivel, para la resolución del ticket se interactuará con el usuario a través de diferentes medios (teléfono, correo electrónico, ...)
- **Nivel 2. Soporte remoto.** En este nivel, para la resolución del ticket se utilizará con las herramientas de control remoto.
- **Nivel 3. Presencial.** En este nivel, para la resolución del ticket se realizará de forma presencial.





Región de Murcia  
Consejería de Educación,  
Cultura y Universidades

Secretaría General

#### 4.4. Franja horaria

La franja horaria para el servicio de atención y soporte para la resolución de los tickets es la comprendida a la apertura de los Centros Educativos, siendo dicha la franja la siguiente:

- Lunes a Viernes: de 8:30 a 15:30
- Lunes a Jueves: de 16:00 a 18:00

Murcia, 26 de mayo de 2015

EL SECRETARIO DE LA COMISIÓN TÉCNICA DE  
LA COORDINACIÓN INFORMÁTICA

Certifica que el presente documento ha sido informado favorablemente por la Comisión celebrada el día 27/05/2015

EL JEFE DE SERVICIO DE GESTIÓN INFORMÁTICA  
(Educación, Cultura y Universidades)

Fdo.: Vicente Rodes Belmonte

Fdo.: Celestino Avilés Pérez

29/05/2015 13:42:05

29/05/2015 12:18:26 | Firmante: RODES BELMONTE, VICENTE

Firmante: AVILÉS PÉREZ, CELESTINO

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 27 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) 917ae010-ada03-28ea-722011395785

