

Servicio de atención y soporte microinformático a usuarios

Pliego de Prescripciones Técnicas

Contratación del Servicio entre Junio y Diciembre de 2013



Página en blanco

1. Introducción.....	4
2. Objeto.....	4
3. Presupuesto de licitación.....	4
4. Descripción del servicio a contratar.....	4
5. Ámbito de competencias del Centro de Servicios.....	5
5.1. Soporte al puesto de trabajo.....	5
5.1.1. Entorno tecnológico.....	6
5.1.2. Trabajos a realizar.....	7
5.1.3. Transporte de equipos.....	8
5.1.4. Documentación.....	8
5.2. Soporte a equipos de acceso público	9
5.2.1. Entorno tecnológico.....	9
5.2.2. Trabajos a realizar.....	9
5.3. Cobertura.....	10
5.3.1. Cobertura horaria.....	10
5.3.2. Cobertura geográfica y lugar de prestación del servicio.....	10
5.3.3. Inventario de centros y equipos.....	10
6. Procesos a implantar.....	11
6.1. Fase de Transición del servicio.....	11
6.2. Fase de Operación del servicio.....	12
7. Funciones, roles y herramientas.....	12
7.1. Centro de Servicio al Usuario.....	13
7.2. Coordinador del servicio.....	14
7.3. Herramientas software.....	14
8. Seguimiento del servicio.....	14
8.1. Evaluación de métricas.....	15
8.1.1. Métricas de los procesos de la fase de transición.....	15
8.1.2. Métricas de los procesos de la fase de operación.....	15
9. Entorno actual.....	16
10. Fase de transición del servicio.....	16
11. Acuerdo de nivel de servicio (ANS).....	17
11.1. Definición de conceptos.....	17
11.2. Niveles de servicio mínimos.....	18
12. Desarrollo del proyecto.....	18
12.1. Seguridad de los sistemas de información.....	18
12.2. Calidad.....	19
13. Cumplimiento de los exigido por la ley 6/2011, de 26 de diciembre, de Presupuestos generales de la CARM	19

1. Introducción

Debido al crecimiento de servicios microinformáticos que el Servicio Regional de Empleo y Formación (SEF) ha tenido en los últimos años, así como el crecimiento en los niveles de disponibilidad y de mejora de los tiempos de respuesta, se hace imprescindible disponer de servicio de soporte y ayuda a los usuarios de este organismo autónomo.

Este tipo de tareas, muy variadas tanto en el tipo de actividad como en la forma de realizarlas, requieren la prestación de un servicio cualificado para resolverlas con prontitud y eficacia. Por otra parte, los niveles de exigencia hacen necesario cubrir un horario amplio en los servicios centrales y las oficinas.

Dado que el SEF no dispone de personal propio requerido para ofrecer este servicio, es necesaria su contratación.

2. Objeto

El objeto de este pliego es la definición de las condiciones que han de regir la contratación del *“Servicio de atención y soporte microinformático a usuarios del Servicio Regional de Empleo y Formación”* de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, desde el 1 de junio hasta el 31 de diciembre de 2013.

3. Presupuesto de licitación

El presupuesto límite de los servicios objeto del presente contrato es de 44.598,00€ Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) no incluido

4. Descripción del servicio a contratar

El objeto de este pliego es la contratación de un Centro de Servicios centralizado que gestione los servicios de TI en el ámbito del servicio de Informática y Comunicaciones del SEF, con la correspondiente implantación de procesos, actividades y funciones, según se describe más adelante.

El Centro de Servicios será encargado de la interacción con los usuarios y clientes, y será el responsable de la entrega de los servicios de TI en el SEF.

Este pliego se ha confeccionado siguiendo el marco de referencia de buenas prácticas definido por ITIL v3, por tanto debe ser entendido dentro de este contexto.

A grandes rasgos las tareas a realizar al amparo de este pliego de prescripciones técnicas, y que serán especificadas con más detalle a lo largo del mismo, son principalmente las siguientes:

1. Recepción, priorización, clasificación y escalado (en su caso) de cualquier interacción¹ que tenga como destino el Servicio de Informática y Comunicaciones del SEF.
2. Gestión de cualquier interacción² que esté dentro del ámbito del Centro de Servicios descrito posteriormente.
3. La ejecución de tareas que se encuadren dentro del ámbito del Centro de Servicios y que formen parte del proyectos llevados a cabo por el Servicio de Informática y Comunicaciones del SEF
4. La gestión de la configuración y activos dentro del ámbito del Centro de Servicios.

Los siguientes apartados describen:

- El ámbito de competencias del Centro de Servicios.
- Los procesos a implantar por el adjudicatario.
- Las funciones y roles que ejecutarán los procesos y su interrelación con otras.
- El seguimiento del servicio y los procesos con sus métricas asociadas.

5. Ámbito de competencias del Centro de Servicios

El ámbito de competencias del Centro de Servicios comprende la recepción, priorización, clasificación y escalado (en su caso) de cualquier interacción que tenga como destino el Servicio de Informática y Comunicaciones del SEF y la gestión de interacciones que se encuadren dentro del:

- Soporte al puesto de trabajo
- Soporte a equipos de acceso público.

5.1. Soporte al puesto de trabajo

El servicio de soporte al puesto de trabajo abarcará:

- Atención a usuarios. El servicio incluirá la resolución incidencias desplazando, si procede, un técnico al puesto de trabajo donde se hayan originado. En los casos que sea posible, la incidencia será resuelta telefónicamente o mediante la utilización de herramientas de administración remota aportadas por el entorno tecnológico actual.
- Asesoramiento en aplicaciones microinformáticas. El adjudicatario ofrecerá un servicio de consultas y asesoramiento en aplicaciones ofimáticas incluidas en el entorno tecnológico que ayude a los usuarios en el manejo de dichas aplicaciones.
- Mantenimiento hardware de equipos microinformáticos. El adjudicatario ofrecerá un servicio especializado en componentes hardware de equipos informáticos (ordenadores personales, impresoras, escáneres y otros periféricos o dispositivos informáticos) capaz de identificar las averías más

¹ Una Interacción puede ser un evento, incidencia, petición, problema o solicitud de acceso en terminología ITIL v3

² En todo el pliego el término gestión de interacciones (eventos, incidencias, peticiones, etc) incluye la gestión y resolución de la propia interacción.

usuales de estos equipos y solucionarlas por si mismo sin coste para el SEF o gestionando la garantía de los mismos.

- Servicio de soporte de red local. El adjudicatario ofrecerá un servicio de soporte de redes locales, que incluya tareas de revisión de cableado, interconexión de equipos, instalación y configuración de electrónica de red, así como detección de problemas más frecuentes, no incluyendo la instalación de nuevos puntos de cableado.
- Servicio de transporte de equipos. El adjudicatario ofrecerá un servicio de transporte de equipos informáticos entre los diferentes centros directivos del SEF con vehículo propio.
- Servicio de asesoramiento en compras. El adjudicatario deberá ofrecer un servicio de asesoramiento para la selección y valoración de productos competencia del Servicio de Redes (hardware y software microinformáticos: PCs, portátiles, impresoras, escáneres, proyectores, conmutadores, equipos multimedia...), para lo cual, deberá estar al día de las novedades y tendencias tecnológicas y realizar estudios e informes comparativos de tales productos.

5.1.1. Entorno tecnológico

El entorno tecnológico que existe actualmente en el SEF y sobre el que se desarrollará el servicio es el que se muestra a continuación, aunque éste podría variar a lo largo de la ejecución del contrato:

Puestos de trabajo:

- Sistemas operativos de la familia Microsoft Windows.
- Cliente de red Novell Netware y red Microsoft
- Novell ZENworks for Desktops
- Cliente de correo Microsoft Outlook y OWA
- Microsoft Office, Internet Explorer y Mozilla Firefox.
- Cliente Citrix Metaframe
- Autocad.
- Etc...

Redes Locales y comunicaciones:

- Redes Novell y Microsoft
- Protocolo TCP/IP, Ethernet y redes wireles
- Conexiones Bluetooth
- Electrónica de conmutación

Servidores:

- Novell Netware
- Linux/SAMBA

Otros entornos:

- Smartphone y tablet.
- Equipamiento audiovisual (Tv, video, proyectores, DVD, etc.)

5.1.2. Trabajos a realizar

A continuación se detalla la tipología de los trabajos a realizar más habituales:

- Resolución de incidencias relacionadas con el hardware y software de los equipos microinformáticos asociados al puesto de trabajo de los usuarios (PCs, impresoras, escaners, portátiles, tabletas, etc...).
- Atención telefónica de incidencias y registro de las mismas en una aplicación diseñada para tal fin.
- Gestión de usuarios (altas, bajas, modificaciones) en los sistemas dependientes del Servicio de Informática y Comunicaciones del SEF y siempre conforme a sus directrices técnicas.
- Chequeo general y continuado de los sistemas informáticos del SEF, de acuerdo a los protocolos establecidos por la dirección del proyecto.
- Monitorización básica de sistemas y servicios instalados sobre ellos.
- Instalación, configuración y actualización de sistemas operativos y aplicaciones de escritorio.
- Instalación y configuración de equipos (PCs, impresoras, escaners, portátiles, dispositivos móviles -tabletas, teléfonos-, etc.).
- Actualización de la configuración en DHCP cuando se sustituya un equipo con asignación de IP fija, como es el caso de las impresoras y equipos de acceso público.
- Instalación o sustitución de cualquier componente del equipo (módulos de memoria, tarjetas de red, tarjetas de vídeo, discos duros...).
- Desmontaje, traslado e instalación de equipos debidos a cambios de ubicación de los mismos, sustitución de equipos averiados, creación nuevos puestos de trabajo o situaciones similares.
- El traslado citado anteriormente incluirá el desplazamiento entre los diferentes edificios del SEF, por lo que el adjudicatario deberá proveer un vehículo propio para tales casos.
- Sustitución de consumibles de impresora si así se precisa.
- Revisión y limpieza de equipos e impresoras.
- Asesoramiento en manejo del PC y aplicaciones ofimáticas.
- Instalación y configuración de electrónica de red (actualización de firmware de conmutadores, diseño de LAN, creación de VLAN...).
- Verificación del cableado de red ya instalado.
- Monitorización de redes locales, sistemas y servicios. Creación de nuevos servicios a partir de una plantilla definida por el SEF.
- Detección y localización de las averías más comunes relacionadas con el cableado de red.
- Configuración de redes Wireless.
- Configuración de conexiones bluetooth.
- Documentación. Deberá documentar todas las tareas realizadas, así como elaborar protocolos de actuación para futuras actuaciones, de manera que se asegure tanto la calidad del trabajo como el traspaso de conocimiento.
- Realización de estudios comparativos de productos microinformáticos disponibles en el mercado.

- Realización de los informes relativos a la atención y soporte.
- Realización de encuestas de satisfacción a usuarios finales con el objeto de controlar la calidad del servicio. El adjudicatario deberá definir el modo de realizar estas encuestas. Se realizará al menos una encuesta de satisfacción cada seis meses.

Como normas generales, los servicios requeridos objeto del presente pliego, deben caracterizarse por los atributos siguientes:

- Eficacia en la reacción (tiempos de respuesta).
- Eficiencia en la reacción (calidad de la solución aportada).
- Proactividad en la prestación (calidad de la atención, satisfacción del usuario).
- Capacidad de predicción, encaminada al aseguramiento de la calidad y a la mejora continua

5.1.3. Transporte de equipos

El servicio objeto de contrato cubrirá el transporte de equipos debido a cambios de puestos de trabajo, sustitución de equipos averiados, habilitación de nuevos puestos o siempre que, por necesidades del servicio, lo determine el Director del Proyecto.

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.

El servicio de transporte deberá ofrecer la capacidad de trasladar simultáneamente un mínimo de cinco ordenadores con pantalla plana o de 2 impresoras departamentales, para lo cual deberá poner a disposición de los técnicos un *vehículo de empresa*.

La empresa será notificada con un día de antelación de la necesidad de realizar un transporte de equipos.

Dentro de la propuesta técnica, y para una valoración subjetiva, el adjudicatario deberá indicar cuantos kms se incluyen como parte del proyecto sin coste adicional para el SEF, y el coste por cada km en caso de superar ese límite.

5.1.4. Documentación

El equipo de trabajo deberá documentar todas las tareas de acuerdo a los estándares de documentación del SEF, así como elaborar protocolos de actuación para futuras actuaciones, de manera que se asegure tanto la calidad del trabajo como el traspaso de conocimiento.

El Coordinador del Centro de Servicios deberá elaborar los protocolos de actuación para cada tarea tipificable que se realice en el servicio. También será el encargado de que las tareas que se realicen para resolver incidencias, problemas o peticiones de servicio sigan los protocolos que las rigen.

Toda documentación de incidencias, tareas, protocolos se debe almacenar y mantener actualizada de manera que se asegure tanto la calidad del trabajo como el traspaso de conocimiento.

Las interacciones que se repitan con asiduidad y su respuesta deben quedar reflejadas en un apartado a modo de consultas frecuentes (FAQ).

5.2. Soporte a equipos de acceso público

El SEF ha puesto a disposición de los usuarios de este organismo autónomo (ciudadanos) un sistema de autoservicio basado en kioscos y PCs de usuario. Este sistema permite a los usuarios el acceso a trámites que se realizan de forma desatendida a través de un sistema telemático, como puede ser la consulta de la oferta formativa y laboral.

Los kioscos y PCs de autoservicio están distribuidos en su mayoría en las oficinas de empleo aunque existen algunos fuera de las sedes del SEF. En este último caso se encuentran la Biblioteca Regional de Murcia y cinco ayuntamientos de la región.

El número aproximado de cada uno de ellos, a la fecha de la publicación de este pliego, es el siguiente:

- Kioscos: 50 unidades.
- PCs: 80 unidades.

Este número podría aumentar durante el periodo de ejecución del servicio, lo que debería ser asumido por el adjudicatario sin modificación alguna del contrato.

5.2.1. Entorno tecnológico

Los kioscos de autoservicio están compuestos por mueble metálico (antivandálico) con teclado, lector de tarjetas y pantalla táctil integrados. En su interior hay un ordenador personal y una impresora térmica. Estos kioscos están conectados a la LAN y disponen de dos puertas para su manipulación, una para el acceso a la impresora y otra para el acceso al ordenador personal.

5.2.2. Trabajos a realizar

A continuación se detalla la tipología de los trabajos a realizar más habituales:

- Coordinación en la instalación de nuevos kioscos, cuya instalación realiza el proveedor pero que requiere el diseño de la implantación física y de su conexión a la red del SEF.
- Recepción de interacciones relacionadas con averías hardware y traslado al proveedor del mantenimiento.
- Gestión de interacciones relacionadas con el software instalado y la conexión a la red de datos.
- Coordinación del stock y distribución de papel para impresión desde los kioscos.

5.3. Cobertura

5.3.1. Cobertura horaria

El horario del servicio objeto de contrato cubrirá de 8:00 a 15:00 horas de forma ininterrumpida, de lunes a viernes.

En particular, el adjudicatario deberá cumplir estos requisitos mínimos en el servicio de atención presencial en la sede del SEF.

El servicio a prestar en el resto de sedes, será realizado mediante el desplazamiento de uno de los técnicos al lugar donde se produzca la incidencia.

Lo anteriormente descrito corresponde a requisitos mínimos. El licitador podrá ofertar cualquier mejora que estime oportuna para mejorar la cobertura horaria y calidad de servicio.

5.3.2. Cobertura geográfica y lugar de prestación del servicio

Todos los servicios (asistencia telefónica, asesoramiento, resolución de incidencias...) se realizarán principalmente mediante atención a distancia desde la sede del Parque Móvil, cuando ésta no sea posible, la atención presencial se realizará en cualquiera de los centros de que dispone el SEF así como cualquier otro que durante el período del contrato derivase en obligaciones de atención a usuarios para el SEF, en especial ferias o congresos en los que el SEF pudiera participar.

5.3.3. Inventario de centros y equipos

La cantidad estimada de equipos para cada uno de los centros de trabajo del SEF se expone en la siguiente tabla en números aproximados. La red de oficinas de empleo está compuesta por 27 oficinas. En cada una hay entre 4 y 40 ordenadores. Las direcciones de dichas oficinas se pueden consultar en <http://www.sefcarm.es>.

Centro	Ubicación	PCs
Sede ASEInfante	Avda. Infante Juan Manuel - Murcia	150
Parque Móvil	C/ Paralela a Enrique Tierno Galvan s/n - Murcia	120
Centro Nacional de Formación Ocupacional	C/ Goya s/n (Barriada de San Félix) - Cartagena	10
Red de Oficinas de Empleo	Puestos distribuidos por los municipios de la Región	220

La información sobre la ubicación de los centros del SEF e inventario de equipos, se indica con el fin de ayudar a los licitadores a estimar sus ofertas. Los posibles cambios de ubicación así como los lógicos incrementos en el parque de equipos informáticos que surjan durante el plazo de ejecución deberán ser asumidos por el adjudicatario sin coste adicional.

Como ayuda para estimar el coste de desplazamiento, se estima un máximo de 1.000 kilómetros para el periodo del contrato, si bien, los gastos por este concepto se abonarán en función del número real de kilómetros realizados.

6. Procesos a implantar

Dentro del ámbito de competencias del Centro de Servicios los procesos a implantar, dentro de las fases de Transición del Servicio y Operación del Servicio son los siguientes.

6.1. Fase de Transición del servicio

La fase de Transición del Servicio incluye la gestión y coordinación de los procesos, sistemas y funciones necesarios para la construcción, prueba y despliegue de una nueva versión en producción.

En este caso, los únicos procesos a implementar son la gestión de cambios y la gestión de la configuración y activos del servicio:

a) Gestión de cambios

Un cambio es la adición, modificación o eliminación de un servicio o un componente de un servicio, autorizado, planificado o soportado, y de su documentación asociada.

Los cambios dentro del ámbito de competencias del Centro de Servicios se gestionarán como proyectos definidos, planificados y gestionados por el SEF en colaboración con el coordinador del Centro de Servicios. En la fase de construcción o implantación los técnicos del Centro de Servicios solo tendrán encargadas tareas que se encuentren dentro del ámbito del servicio descrito anteriormente.

b) Gestión de la configuración y activos del servicio

El propósito de la gestión de la configuración y activos del servicio es mantener un registro actualizado de todos los elementos de la infraestructura sobre la que se sustentan los servicios descritos en el ámbito del servicio.

Para cada uno de los elementos de configuración se deberán mantener los siguientes atributos: S/N, código de inventario, tipo de elemento, marca, modelo, fecha de adquisición, fecha fin de garantía, importe de adquisición, ubicación física (sede y despacho) , titular, incidencias enviadas al servicio técnico, historial de actuaciones y software asociado.

La herramienta usada en este proceso será elección del adjudicatario y podrá ser una herramienta automatizada o un archivo de ofimática. En el caso de ser una herramienta automatizada, el adjudicatario será el encargado de su instalación y mantenimiento.

Requisitos no funcionales:

- Sistema construido enteramente con software libre, sin licencias ni costes por uso.
- El sistema debe ser compatible con el entorno de servidores virtualizados del SEF sobre VMWare.

6.2. Fase de Operación del servicio

La fase de Operación del Servicio tiene como objetivos la coordinación y ejecución de las actividades y procesos necesarios para entregar y gestionar el servicio con el nivel de calidad especificado. También tiene como objetivo gestionar la tecnología necesaria para la prestación y soporte del servicio mencionado.

La operación del servicio comprende los siguientes procesos:

a) Gestión de eventos

Un evento es cualquier suceso detectable o discernible que tiene importancia para la gestión de la infraestructura o para la entrega del servicio. El objetivo de la gestión de eventos es detectar eventos, analizarlos y determinar la acción de gestión apropiada.

b) Gestión de incidencias

Una incidencia es una interrupción no planificada o una reducción de calidad de un servicio. El fallo de un elemento de configuración que no haya afectado todavía al servicio también se considera una incidencia. El objetivo de la gestión de incidencias es volver a la situación normal lo antes posible y minimizar el impacto sobre los procesos de negocio.

c) Gestión de peticiones

Una petición es una solicitud de información, asesoramiento, cambio estándar o acceso a un servicio por parte de un usuario. La gestión de peticiones procesa peticiones de servicio de los usuarios.

d) Gestión de problemas

Un problema es la causa de una o más incidencias. El principal objetivo de la gestión de problemas es prevenir problemas e incidencias, eliminar la repetición de incidencias y minimizar el impacto de las incidencias que se puedan evitar.

e) Gestión de accesos

La gestión de accesos concede a usuarios autorizados el derecho a usar un servicio, pero deniega el acceso a usuarios no autorizados.

7. Funciones, roles y herramientas

La unidad funcional a implementar en el ámbito de este servicio es el Centro de Servicio al usuario, dentro del que existirá el rol de coordinador.

Además del coordinador, el Centro de Servicios al usuario está compuesto por tantos técnicos como el adjudicatario estime oportuno y con los perfiles que éste crea más apropiados para el adecuado cumplimiento de los acuerdos SLA, pero en el caso de ser necesaria la sustitución de algún miembro del equipo, el perfil del nuevo técnico debe ser igual o superior al del anterior.

7.1. Centro de Servicio al Usuario

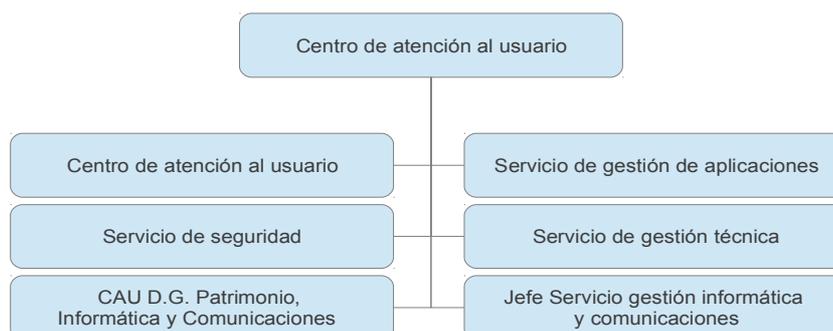
El Centro de Servicio al usuario funciona como punto de contacto único para los usuarios y se encarga de recepcionar y clasificar todos los eventos, incidencias, peticiones, problemas y solicitudes de acceso. También se encargará de solicitar toda la información necesaria para la resolución de la interacción, si esta no está reflejada en la misma.

El Centro de Servicio al usuario tendrá la responsabilidad de gestionar aquellos que estén dentro del ámbito del servicio, mientras que deberá reasignar aquellos que no lo estén, siguiendo la estructura funcional definida por el SEF.

El objetivo principal del Centro de Servicio al usuario es reanudar el servicio normal en el menor tiempo posible. Para ello puede ser necesario solucionar un error técnico, satisfacer una petición de servicio o responder una pregunta.

El Centro de Servicio al usuario interactúa principalmente con:

- Servicio de Gestión de Aplicaciones: gestiona interacciones de usuarios relacionadas con código y datos de aplicaciones.
- Servicio de Gestión Técnica: gestiona interacciones de usuarios o problemas escalados desde el Centro de Servicio al usuario que tienen su origen en la infraestructura tecnológica.
- Responsable del Servicio de Informática y Comunicaciones: en las interacciones que requieran una validación o la demanda de adquisiciones de fungible u otro material.
- Proveedores de servicios de mantenimiento de equipos y fungibles: para dar traslado de las interacciones que estén cubiertas por el mantenimiento de los equipos y la gestión del fungible con el proveedor.
- Servicio de Seguridad: gestiona las interacciones relacionadas con la seguridad en los equipos de usuario: gestión de la consola de antivirus, instalación y actualización de antivirus en los equipos, medidas de seguridad para reducir ataques, eliminación de virus que no realiza de forma automática el antivirus, etc.
- Centro de atención a usuarios de la D.G. de Patrimonio, Informática y Comunicaciones: en aquellas incidencias correspondientes a servicios que provee la citada D.G.



7.2. Coordinador del servicio

El adjudicatario designará un *Coordinador del Servicio* en representación de su empresa que será el interlocutor principal con el SEF y que gestionará la marcha del contrato. El Coordinador del servicio formará parte del equipo de trabajo.

La asignación de incidencias al personal será realizada por el coordinador del servicio o persona en quien delegue de acuerdo a los protocolos de priorización establecidos.

7.3. Herramientas software

El Centro de Servicio al usuario deberá utilizar la herramienta software que actualmente se utiliza para estas tareas en el SEF: GLPI.

8. Seguimiento del servicio

Corresponde a al Servicio Regional de Empleo y Formación la supervisión y dirección del objeto de la contratación y proponer las modificaciones que convenga introducir si existiese causa suficientemente motivada.

Una vez adjudicado el contrato, se celebrarán con carácter mensual *reuniones de seguimiento*, a las que asistirán:

Por parte de la Administración:

- Director del proyecto: Asumirá la jefatura de todo el proyecto por parte de la Administración. Este rol será corresponderá al Jefe de Servicio de Informática y Comunicaciones del SEF
- Supervisor técnico: Persona encargada de la *supervisión técnica* del contrato por parte de la Administración, velando por el cumplimiento de los niveles de servicio exigidos y ofertados. Será el interlocutor principal con el Coordinador del servicio. Este rol será propuesto por el Director del proyecto.

Por parte de la empresa adjudicataria:

- Director del proyecto: Responsable máximo de la empresa para la supervisión y seguimiento del contrato. Su interlocutor será el Director del proyecto por parte de la Administración.
- Coordinador: responsable e interlocutor único del equipo de trabajo.

Adicionalmente, se podrá requerir la presencia de otros miembros que se estime oportunos para la correcta realización de las sesiones de seguimiento.

En estas reuniones, entre otros, se tratarán los siguientes temas:

- Revisión de los acuerdos de niveles de servicio en curso (cumplimiento niveles de servicio y calidad, análisis de incidencias, peticiones y consultas, mejoras, seguimiento presupuestario, fases) y evaluación de métricas.
- Determinación y calificación sobre el grado de incumplimiento en cada caso concreto con el objeto de aplicar las correspondientes

penalidades que se establecen en el pliego de prescripciones técnicas.

- Acuerdo sobre la adopción de medidas correctoras o preventivas que deba asumir el adjudicatario en caso de incumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio.
- Definición y aprobación de nuevos acuerdos de niveles de servicio y régimen de penalidades, no mencionados en este Pliego y considerados imprescindibles para la correcta prestación del servicio.
- Detalle de la facturación mensual, kilometraje y jornadas realizadas.
- Cualquier otro asunto que se considere de interés.

Adicionalmente se nombrará un Secretario/a encargado del levantamiento de actas, difusión y archivo correspondiente. Las actas se elaboraran y firmaran por parte de los asistentes en un plazo no superior a una semana natural tras la realización de la reunión.

8.1. Evaluación de métricas

Las métricas miden el resultado de los procesos o actividades. Las métricas que es necesario recabar como parte de este servicio, son las que se indican en las siguientes agrupadas según la fase a la que pertenece el proceso.

8.1.1. Métricas de los procesos de la fase de transición

Gestión de Cambios

- Fechas de inicio y fin (planificadas y reales) de las tareas.
- Porcentaje de ejecución de las tareas.
- Incidencias como consecuencia de las tareas.
- Tiempo de interrupción del servicio.

Gestión de la configuración y activos del servicio

- Cambios realizados en la configuración o activos del servicio según su tipología: instalación software, instalación de nuevo equipo, cambio de equipo, cambio de ubicación física, etc.

8.1.2. Métricas de los procesos de la fase de operación

Las métricas asociadas a los procesos de gestión de eventos, gestión de incidencias, gestión de peticiones, gestión de problemas y gestión de accesos serán el número de interacciones de cada tipo (evento, incidencia, petición, problema, acceso) agrupadas según su prioridad (urgente, alta, media, baja), para cada uno de los sistemas (puesto de usuario, SISPE, SILCOI, GEFE, POL, PSE, CaliForm, etc...) según el estado de la incidencia (registrada, resulta, rechazada, pendiente).

Coincidiendo con las reuniones de seguimiento del servicio, el adjudicatario deberá presentar un informe con las métricas de cada uno de los procesos.

La tabla siguiente muestra un ejemplo de las métricas para la *gestión de eventos* según su prioridad y estado, para cada uno de los sistemas.

TIPO:	Eventos															
PRIORIDAD:	Urgentes				Alta				Media				Baja			
SISTEMA/ ESTADO	Registrados	Resueltos	Rechazados	Pendientes												
Puesto de usuario																
SISPE																
SILCOI																
Kioscos																
GEFE																
POL																
...																

9. Entorno actual

Para una mejor valoración del esfuerzo necesario en la ejecución del servicio objeto de este contrato, los datos que se muestran a continuación corresponden a los obtenidos durante el periodo de 1 año en la ejecución actual. Estos datos son orientativos y no representan ningún límite en el nivel de interacciones, que podrá ser diferente en otros años.

Prioridad	Interacciones gestionadas por el Centro de Servicio al usuario	Interacciones registradas por el Centro de Servicio al usuario y escaladas a otros centros de gestión
Muy Alta	90	103
Alta	54	39
Normal	1.454	1.693
Baja	756	56

10. Fase de transición del servicio

A la finalización del contrato por cualquiera de las causas que lo pudieran extinguir, el SEF establecerá un periodo transitorio de ejecución en condiciones especiales, de modo que se garantice la prestación del servicio de forma ininterrumpida, comprometiéndose el adjudicatario a colaborar, en su caso, con el nuevo adjudicatario en las actividades detalladas, encaminadas a la planificación y ejecución del cambio, descritas en esta cláusula.

El SEF establece que el tiempo necesario para llevar a cabo esta fase de reversión o periodo de transición de salida será como mínimo de 10 días laborables, ejecutándose dicho periodo los días inmediatamente anteriores a la finalización del presente contrato.

El adjudicatario se compromete a garantizar la completa y correcta operatividad de todos los servicios prestados al amparo del contrato durante el posible periodo de transición requerido a la finalización del contrato, que permita el cambio de contrato y de proveedor de servicios.

11. Acuerdo de nivel de servicio (ANS)

11.1. Definición de conceptos

Acuerdo de Nivel de Servicio, ANS, *Service Level Agreement* o *SLA*

Un SLA es un acuerdo plasmado normalmente en un documento de carácter legal por el que una compañía que presta un servicio a otra se compromete a prestar el mismo bajo unas determinadas condiciones y con unas prestaciones mínimas.

El acuerdo de nivel de servicio se basa en indicadores de nivel de servicio que permiten cuantificar de manera objetiva determinados aspectos del servicio prestado. Por ejemplo un indicador de nivel de servicio puede ser el tiempo de resolución de incidencias. Este indicador se mide a través de aplicaciones de gestión de incidencias que registran el momento que una incidencia es comunicada y cuándo es cerrada. La diferencia entre estos dos datos es el indicador en bruto desagregado que luego puede ser procesado mediante algoritmos para obtener promedios, desviaciones y otros indicadores normalizados.

Prioridades de interacciones

Todas las interacciones recibidas por el servicio objeto de contrato, deberán estar reflejadas en un sistema informático (y si no lo están, el técnico deberá introducirlas en el sistema). Dichas incidencias, se clasifican, de acuerdo a su prioridad, en:

Prioridad muy alta o urgente:

- Afectan a varios usuarios con cese de servicio (varios usuarios no puedan realizar sus funciones básicas).
- Afectan a puestos de trabajo de atención al público.
- Afectan a altos cargos o a sus gabinetes.

Prioridad alta:

- Afectan a un puesto de trabajo con cese de servicio en sus funciones básicas.

Prioridad normal

- El problema no impide que el usuario pueda realizar sus funciones básicas.

Prioridad baja

- El resto.

En cualquier caso, el Director del Proyecto podrá establecer o cambiar la prioridad de una incidencia atendiendo a los criterios que estime oportunos, normalmente provocado por la gravedad de la misma, su repercusión o alcance.

Para evitar el efecto de *inanición de incidencias* (que una incidencia nunca sea atendida porque siempre haya incidencias de mayor prioridad), cuando una incidencia no haya sido atendida en tres veces tiempo establecido en el

SLA, su prioridad subirá automáticamente al siguiente nivel de urgencia. Las incidencias de prioridad baja que no sean atendidas en 10 días, subirán a prioridad normal.

De cara a la definición de los acuerdos de niveles de servicio expuestos en este apartado, se considera:

- Ámbito de competencia: Conjunto de servicios o tareas que se realizan en su totalidad por el equipo prestador del servicio del presente pliego. Para las incidencias, peticiones o consultas que necesiten más de un grupo de solución, se entenderá como la parte del total que debemos hacer para completar su solución.
- Tiempo de resolución: Tiempo comprendido entre que se introduce la incidencia en el sistema informático hasta que se cierra. Se contabilizará dentro del horario de servicio definido.

11.2. Niveles de servicio mínimos

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

Prioridad	Tiempos máximos de Resolución
Muy Alta	4 horas
Alta	24 horas naturales
Normal	4 días hábiles
Baja	10 días hábiles

Cualquier incumplimiento del compromiso del licitador podrá provocar la aplicación de penalizaciones económicas y en última instancia, resolución del contrato.

Los tiempos de resolución se computarán dentro del ámbito de competencia del adjudicatario, no imputándosele retrasos por tareas que no le correspondan y que tramitará como incidencias asociadas a la inicial.

12. Desarrollo del proyecto

12.1. Seguridad de los sistemas de información

La empresa adjudicataria deberá cumplir con los siguientes requisitos relacionados con la seguridad de los sistemas de información:

1. La Empresa Adjudicataria se compromete a mantener absoluta confidencialidad sobre la información manejada a lo largo del proyecto, haciéndose responsable de las consecuencias que pudieran derivarse de actuaciones no autorizadas explícitamente respecto a su obtención, almacenamiento, tratamiento y divulgación.

2. La Empresa Adjudicataria será responsable del cumplimiento de los Marcos Legislativos aplicables al objeto de contratación de este Pliego, haciendo especial énfasis en la Ley Orgánica de Protección de Datos de

Carácter Personal (Ley 15/1999) y su Reglamento vigente (Real Decreto 1720/2007), la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico (Ley 34/2002) y la Ley de Impulso de la Sociedad de la Información (Ley 56/2007), sin perjuicio del compromiso de cumplimiento de otros Marcos Legislativos que pudieran ser de aplicación durante el transcurso del tiempo necesario para completar los trabajos o servicios objeto del presente Pliego. A este respecto, la Empresa Adjudicataria es responsable de conocer los Marcos Legislativos aplicables y desarrollar sus trabajos en cumplimiento de los mismos, siendo exigible en todos sus productos y servicios entregados al Servicio Regional de Empleo y Formación dicho cumplimiento.

3. La Empresa Adjudicataria se compromete a mantener las Normas de Seguridad de todo tipo en vigor en Servicio Regional de Empleo y Formación, las cuales le serán facilitadas antes del inicio de sus servicios, así como a resolver de forma inmediata cualquier problema reportado por el Servicio Regional de Empleo y Formación al respecto.

4. La Empresa Adjudicataria se compromete a formar a todo el personal que deba intervenir en este proyecto, tanto en forma presencial como remota, sobre las Normas de Seguridad vigentes en el Servicio Regional de Empleo y Formación que les afecte, así como sobre los preceptos de los Marcos Legislativos aplicables.

5. La Empresa Adjudicataria autoriza al Servicio Regional de Empleo y Formación a realizar tareas de auditoría de sus trabajos y equipos de trabajo asignados al objeto de contratación de este Pliego, bien con personal propio o bien con personal externo autorizado explícitamente al efecto. Estas auditorías quedarán en poder del Servicio Regional de Empleo y Formación.

6. Las responsabilidades y compromisos de la Empresa Adjudicataria se extienden a todo trabajo que pudiera subcontratar (previa autorización escrita del Servicio Regional de Empleo y Formación) a otras Empresas, no pudiendo derivar dichas responsabilidades y compromisos hacia las Empresas subcontratadas.

12.2. Calidad

Durante el desarrollo de los trabajos y la ejecución de las diferentes fases del contrato el SEF podrá establecer controles de calidad y auditoría sobre la actividad desarrollada.

13. Aplicación de lo dispuesto por la ley 13/2012, de presupuestos generales de la CARM para 2013

En cumplimiento Ley 13/2012, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2013, y conforme a los criterios fijados por la Dirección General de Función Pública y Calidad de los Servicios, se hace constar expresamente que el personal de la empresa adjudicataria afectado al contrato:

- No debe formar parte del círculo rector y organizativo de la Administración, para lo cual no dependerá de ninguna unidad administrativa, debiendo organizar, dirigir y controlar por sí mismo su trabajo.
- No le será de aplicación 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.
- No formará parte de los Organigramas y Directorios de la Administración, no disponiendo de claves de acceso a la red interna de la Administración Regional, no asignándole ni login ni contraseña. Si para la ejecución del contrato resulta necesario disponer de claves de acceso de la Administración Regional, excepcionalmente podrá autorizarse al usuario designado por la empresa contratista el uso de dichas claves, a los meros efectos del cumplimiento del citado contrato.
- Realizará los trabajos específicos objeto del contrato administrativo, afectos al proyecto concreto con autonomía y sustantividad propia, sin llevar a cabo tareas permanentes o habituales.

Murcia, 28 de enero de 2012
El Jefe de Servicio de Informática y
Comunicaciones

Fdo: Antonio García Gómez