CORACHO TORNEL, JAVIER | 15/04/2019 12:34:32 | BOTI ESPINOSA, JOSE ARTURO | 15/04/2019 15:07:12 | DOMINGUEZ BARRIOS, SANTIAGO | 15/04/2019 16:44:34
Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-018d8104-58d-112d-5ff8-0050569b6280

Pliego de Prescripciones Técnicas

Procedimiento: Abierto con varios criterios de adjudicación

Servicio de atención integral a usuarios de servicios de Tecnologías de la Información de la CARM

CAU Corporativo 2019-2022

Referencia:	CAU-PLIE-CAU CORPORATIVO 2019-2022 (V3.0).DOCX
Creación:	Febrero 2018
Consejería:	Hacienda
Autor:	Centro Regional de Informática

Versión adecuada al informe del Servicio Jurídico de fecha 8 de abril de 2019

COBACHO TORNEL, JAVIER | 15/04/2019 12:34:32 | BOTI ESPINOSA, JOSE ARTURO | 15/04/2019 15:07:12 | DOMINGUEZ BARRIOS, SANTIAGO | 15/04/2019 16:44:34
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-008d8104-58d-112d-5ff8-0050569b6280

ÍNDICE

1. Objeto 3
2. Condiciones generales ... 3
3. Descripción técnica del servicio ... 4
3.1. Fases del contrato ... 5
3.2. Alcance del servicio ... 6
3.3. Niveles de atención y soporte ... 9
3.4. Metodología ... 15
3.5. Herramientas y recursos materiales ... 15
3.6. Herramientas software ... 15
3.7. Software de gestión del servicio ... 16
3.8. Comunicaciones de voz y datos. Centralita telefónica ACD ... 16
3.9. Servicio de soporte al ciudadano ... 18
3.10. Servicio de soporte a Biblioteca y Archivo ... 19
3.11. Servicio de soporte a centros asistenciales del IMAS ... 20
3.12. Servicio de instalación RENOVE ... 20
3.13. Servicio de soporte a aulas de formación ... 21
3.14. Servicio de inventario ... 21
3.15. Servicio de transporte ... 21
3.16. Servicio de almacén ... 23
3.17. Servicio de retirada y destrucción de equipamiento en desuso ... 23
3.18. Ubicación para la prestación del servicio ... 23
3.19. Cobertura horaria ... 24
3.20. Servicio de guardia ... 25
3.21. Formación del equipo ... 26
3.22. Equipo de trabajo ... 26
4. Acuerdos de nivel de servicio ... 30
4.1. Definición de conceptos ... 30
4.2. Tiempos máximos de resolución ... 33
4.3. Indicadores de servicio - SLA ... 34
4.4. Facturación según el nivel de calidad ... 34
4.5. Penalizaciones ... 35
5. Seguridad y confidencialidad de la información ... 35
5.1. Sistemas de información y tratamiento ... 35
5.2. Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) ... 37
5.3. Esquema Nacional de Seguridad (ENS) ... 39
5.4. Medidas de seguridad ... 39
5.5. Política de seguridad ... 39
ANEXO I. Sedes y centros educativos ... 41
ANEXO II. Datos de actividad del servicio ... 43
ANEXO III. Distribución del equipo de trabajo ... 48
ANEXO IV. Categorías profesionales ... 50
ANEXO V. Cuestionario de personal ... 52

CODACHO TORNEL, JAVIER | 15/04/2019 12:34:32 | BOTI ESPINOSA, JOSE ARTURO | 15/04/2019 15:07:12 | DOMINGUEZ BARRIOS, SANTIAGO | 15/04/2019 16:44:34
Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-008d8104-58d-112d-5ff8-0050569b6280

1. Objeto

El objeto del presente pliego es establecer las especificaciones técnicas y condiciones que han de regir la contratación del Servicio de Atención Integral a Usuarios de Servicios de Tecnologías de la Información de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, cuyo fin principal es prestar soporte técnico a los usuarios de los servicios TIC que presta el Centro Regional de Informática, tanto internos (funcionarios), como externos (ciudadanos) así como el soporte a los centros docentes y asistenciales de la CARM.

2. Condiciones generales

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 en el pliego de prescripciones técnicas lo siguiente:

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 Informática, Patrimonio y Telecomunicaciones (en adelante, DGIPT) no cederá equipos ni material para la realización del servicio contratado, debiendo llevarse a cabo el mismo en las dependencias del empresario adjudicatario salvo los casos indicados en el apartado [3.18. Ubicación para la prestación del servicio].
   - 2.1. La Administración Regional no proporcionará certificado digital reconocido ni tarjeta de empleado de la Administración Regional al personal del equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato, siendo obligación del adjudicatario el proporcionar a dicho personal un certificado digital de persona física admitido por la plataforma de Administración Electrónica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
   - 2.2. La Administración Regional no proporcionará cuenta de correo al personal del equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato, siendo obligación del adjudicatario el proporcionar a dicho personal una cuenta de correo.
   - 2.3. La Administración Regional no proporcionará ordenadores personales al personal del equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato, siendo obligación del adjudicatario el proporcionar a dicho personal equipos de trabajo con, al menos, sistema operativo, suite ofimática y antivirus actualizados.
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 responsable del contrato, funcionario de la Dirección General de Informática, Patrimonio y Telecomunicaciones.
   - 3.1. La CARM podrá establecer la forma de comunicación con el equipo de trabajo de la empresa adjudicataria que considere necesaria para agilizar la comunicación con éstos (teléfono, videoconferencia, mensajería instantánea, etc.).

COBACHO TORNEL, JAVIER | 15/04/2019 12:34:32 | BOTI ESPINOSA, JOSE ARTURO | 15/04/2019 15:07:12 | DOMINGUEZ BARRIOS, SANTIAGO | 15/04/2019 16:44:34
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-08d8104-58d-112d-5ff8-0050569b6280

3.2. El adjudicatario deberá utilizar el sistema de gestión de incidencias corporativo de la CARM. No obstante, si así lo acuerdan las partes, se podrá utilizar un sistema de gestión de incidencias alternativo.

4. En el contrato que se formalice con la empresa adjudicataria no podrán figurar cláusulas de subrogación empresarial en las que la Consejería de 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 proporcionarán a dicho personal accesos temporales a los sistemas y servidores implicados o relacionados directamente con el objeto de este contrato.

   9.1. La Administración Regional no proporcionará claves de acceso (login y contraseña) a la intranet de la Administración Regional al personal del equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato, salvo que resulte necesario para la ejecución del contrato, en cuyo caso se dispondrá de las mismas con carácter temporal, debiendo quedar reflejado de manera inequívoca que el usuario autorizado es o forma parte de la empresa contratista y que dicha excepción lo es en virtud de las específicas funciones a desarrollar.

10. A los efectos del Apartado g) de la Instrucción SEGUNDA de dicho Acuerdo, el responsable a nivel administrativo de la contratación es D. Javier Cobacho Tornel (área administrativa) y D. Celestino Avilés Pérez (área educativa), así como el Director General de Informática, Patrimonio y Telecomunicaciones, los cuales serán los encargados de velar porque la ejecución del mismo se ajuste estrictamente a lo contratado, asumiendo las responsabilidades a que se refiere la instrucción quinta de este Acuerdo.

3. Descripción técnica del servicio

El Servicio de atención a usuarios (también conocido como *Centro de Atención a Usuarios, en adelante CAU,* en referencia al nombre del equipo de trabajo que lo presta) es el servicio principal de este contrato, cuyo objetivo es proporcionar soporte técnico microinformático a los usuarios de los servicios TIC que presta el Centro Regional de Informática (CRI).

Se organiza en varios niveles de soporte:

CORACHO TORNEL, JAVIER 15/04/2019 12:34:32 | BOTI ESPINOSA, JOSE ARTURO 15/04/2019 15:07:12 | DOMINGUEZ BARRIOS, SANTIAGO 15/04/2019 16:44:34
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-008d8104-58d-112d-5ff8-0050569b6280

ServiceDesk: Es el interlocutor principal del servicio con los usuarios, encargado de recibir todas las incidencias y peticiones procedentes de los usuarios, resolverlas en primera instancia o canalizarlas al siguiente nivel de soporte.

Soporte remoto: En este nivel se resuelven las incidencias mediante mecanismos de control remoto.

Soporte presencial: Este nivel está formado por un grupo de técnicos que se desplazan al puesto de trabajo para resolver las incidencias in-situ.

El CAU, a su vez, se especializa en diferentes entornos funcionales: entorno administrativo, entorno educativo, biblioteca y archivo, etc. los cuales se desarrollan más adelante.

Los siguientes apartados detallan los servicios objeto de contrato, establecen indicadores para medir el servicio y descuentos en la facturación en caso de desviaciones de los valores esperados.

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

3.1. Fases del contrato

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

3.1.1. Fase de inicio

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

En ella, el adjudicatario recibirá la formación necesaria en las herramientas, métodos y procedimientos actuales asociados al servicio.

En esta fase el adjudicatario realizará la ejecución propia del servicio pero no se aplicarán descuentos en la facturación derivados a la falta de calidad en el servicio. El plazo de esta fase es de un mes a partir de la fecha de inicio del contrato.

3.1.2. Fase de ejecución

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

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

3.1.3. Fase de devolución

Con objeto de garantizar una adecuada devolución del servicio, el adjudicatario del presente pliego se compromete a colaborar activamente con la CARM y, en su caso, con otro adjudicatario, para facilitar la transferencia de conocimiento, asegurando el mantenimiento de la calidad del servicio. Para ello se establece una *fase de devolución* del servicio, que convive

CORACHO TORNEL, JAVIER 15/04/2019 12:34:32 BOTI ESPINOSA, JOSE ARTURO 15/04/2019 15:07:12 DOMINGUEZ BARRIOS, SANTIAGO 15/04/2019 16:44:34
Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-008d8104-58de-112d-5ff8-0050569b6280

con la fase de ejecución. A criterio del responsable del contrato (por considerar que la documentación escrita es insuficiente), el adjudicatario estará obligado a transferir el conocimiento a través de sesiones de formación tanto a técnicos de la CARM como al siguiente adjudicatario del servicio.

El adjudicatario es enteramente responsable de la prestación del servicio, con la capacidad y agilidad requeridas hasta que finalicen de forma simultánea tanto la fase de ejecución como la de fase de devolución del servicio.

La duración de la fase de devolución del servicio se determinará una vez que se conozca la duración de la fase de inicio que sustituya al que es objeto del presente documento. Se estima que tendrá una duración máxima de dos meses.

3.2. Alcance del servicio

Con carácter general, el servicio pretende:

- Disponer de un punto de entrada único de todo tipo de incidencias y peticiones de los servicios que presta el CRI.
- Resolver todas las peticiones e incidencias relacionadas con el puesto de trabajo de los usuarios a los que presta servicio el CRI.
- Identificar los puntos más débiles del sistema y establecer propuestas que minimicen los problemas de funcionamiento.
- Disponer de mecanismos y recursos que permitan el despliegue de proyectos y actuaciones planificadas.

Los siguientes apartados describen el alcance del contrato desde el punto de vista de ubicaciones, organismos, usuarios, dispositivos y sistemas informáticos a los que deberá dar cobertura el contrato.

3.2.1. Ámbito geográfico

La CARM tiene usuarios en ubicaciones distribuidas por toda la Región de Murcia.

El servicio se prestará en cualquier centro que utilice servicios o recursos asociados a las tecnologías de la información proporcionados por la CARM a lo largo de la ejecución del contrato, incluidos centros administrativos, educativos, asistenciales o específicos en los que se encuentre personal de la Administración Regional y caiga dentro de las competencias del CRI.

El [ANEXO I. Sedes y centros educativos] resume las sedes y ubicaciones donde se prestará servicio. Esta relación debe ser considerada solamente a titulo orientativo, nunca excluyente, pues a lo largo de la ejecución del contrato las competencias del CRI pueden variar.

3.2.2. Organismos

El servicio se prestará en cualquier organismo que utilice servicios o recursos que preste el Centro Regional de Informática (en adelante CRI) en el ámbito de sus competencias, a lo largo de la ejecución del contrato.

CORACHO TORNEL, JAVIER 15/04/2019 12:34:32 | BOTI ESPINOSA, JOSE ARTURO 15/04/2019 15:07:12 | DOMINGUEZ BARRIOS, SANTIAGO 15/04/2019 16:44:34
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-008d8104-58d-112d-5ff8-0050569b6280

3.2.3. Usuarios

El servicio de soporte se prestará a cualquier usuario que utilice servicios o recursos proporcionados por el CRI en el ámbito de sus competencias a lo largo de la ejecución del contrato.

Según el área funcional, podemos diferenciar los siguientes entornos:

- Entorno administrativo. Puestos de trabajo estándar de funcionarios.
- Entorno educativo. Puestos y equipamiento de centros educativos.
- Entorno asistencial: Puestos de trabajo de residencias de personas mayores, centros para personas con discapacidad y centros sociales del IMAS, con apertura 24x7.
- Entorno público: Equipamiento de la CARM destinado a uso público.
- Entorno ciudadano. Ordenadores personales de ciudadanos y entes colaboradores con la CARM.
- Entorno aulas de formación (aulas de ordenadores para cursos de formación).

Cada entorno puede requerir tratamientos particulares que serán descritos en los apartados correspondientes.

En general, hablaremos de *entorno educativo* y *administrativo*, entendiendo que los entornos asistencial, público, ciudadano y aulas de formación están incluidos en el entorno administrativo.

3.2.4. Entorno tecnológico

El *entorno educativo* está formado normalmente por equipos en distintos espacios: equipos directivos, salas de profesores, departamentos, bibliotecas, espacios comunes, aulas dotadas con varias decenas de equipos (PCs o portátiles) con una configuración diversa y software específico para cada sesión de formación. En dicho entorno son habituales las pizarras digitales, monitores interactivos, electrónica de red, puntos de acceso inalámbricos, servidores de centro, videoproyectores, etc.

En el *entorno administrativo* el adjudicatario se encontrará con 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, etc.). Además, en puestos de atención al público será frecuente encontrar lectores de códigos de barras y QR, escáneres e impresoras de etiquetas.

El *entorno asistencial* es tecnológicamente similar al entorno administrativo. Se presenta en residencias de personas mayores, centros para discapacitados y centros sociales del IMAS, los cuales – a diferencia del entorno administrativo – tienen apertura 24x7.

Entorno público. Se trata de ordenadores destinados a uso público ubicados en centros administrativos, con configuraciones especiales securizadas (kioscos de información, equipos de bibliotecas, equipos de oficinas de empleo…).

Entorno ciudadano. Se trata de un ordenador personal de uso privado accediendo a los servicios de administración electrónica proporcionados por el CRI. En este entorno, el soporte se limitará a los niveles 1 (telefónico) y 2 (soporte remoto). Además, este entorno también

CODACHO TORNEL, JAVIER 15/04/2019 12:34:32 BOTI ESPINOSA, JOSE ARTURO 15/04/2019 15:07:12 DOMINGUEZ BARRIOS, SANTIAGO 15/04/2019 16:44:34
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-008d8104-58d-112d-5ff8-0050569b6280

incluye organismos y empresas colaboradoras con distintas consejerías y organismos autónomos de la CARM (por ejemplo, soporte a agricultores durante la presentación telemática de ayudas agrarias (SGA), a entidades colaboradoras del SEF en tareas de orientación laboral a desempleados, a asociaciones afines a la Consejería de Salud en proyectos relacionados con el seguimiento de enfermedades (como la AECC), a centros de mayores concertados del IMAS, etc.). A estos organismos y empresas también se debe dar soporte en coordinación con el servicio de informática del organismo colaborador, en caso de disponer de él.

Por último, el adjudicatario también deberá prestar soporte a los funcionarios en el uso de dispositivos móviles (tablets y teléfonos móviles iOS y Android) así como en la configuración de los equipos particulares de funcionarios participantes del proyecto de *teletrabajo* (actualmente en fase piloto).

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 adecuado.

En general, el servicio cubrirá el soporte a todos los dispositivos informáticos y de comunicaciones utilizados en la CARM.

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. Además de este entorno general, existen centros con entornos específicos (como la Biblioteca y el Archivo Regional), que se describirán en el apartado correspondiente.

Hardware:

- Ordenadores de sobremesa (PC y MAC)
- Ordenadores portátiles (PC y MAC)
- Monitores
- Impresoras láser, térmicas, matriciales…
- Escáneres y equipos multifunción
- Webcams, altavoces, auriculares, cámaras de documentos,…
- Lectores smartcard y tarjetas criptográficas
- Lectores de códigos de barras y QR
- Equipamiento audiovisual (proyectores, tv, video, DVD, micrófonos,…)
- Pizarras digitales, monitores interactivos
- Etc.

Software:

- Sistemas operativos de la familia MS Windows (XP, 7, 8, 10…).
- Sistemas operativos de la familia Linux.
- Sistemas operativos OS X.
- Suites ofimáticas (Microsoft Office, LibreOffice…)
- Antivirus
- Software de gestión de escritorios (SCCM, OCS, …).
- Software de tarjetas criptográficas y certificados digitales (FNMT, Bit4Id, CamerFirma, DNIe…).
- Aplicaciones ofimáticas de propósito general (Adobe Photoshop, Gimp, MS Visio, MS Project, Adobe Reader,…).
- Aplicaciones comerciales de propósito específico (Autocad, GIS…)

CORACHO TORNEL, JAVIER 15/04/2019 12:34:32 | BOTI ESPINOSA, JOSE ARTURO 15/04/2019 15:07:12 | DOMINGUEZ BARRIOS, SANTIAGO 15/04/2019 16:44:34
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-08d8104-58d-112d-5ff8-0050569b6280

- Entorno Java
- Escritorios remotos Citrix, Terminal Server.
- Escritorio virtuales VMWare, VirtualPC, VirtualBox
- Software específico de consejerías (cliente SAP/R3, Forms, OAS,…).
- Etc.

Sistemas de impresión:

- Impresión Windows
- Impresión IP
- Etc.

Comunicaciones:

- Redes Microsoft
- Protocolos TCP/IP
- Cableado estructurado
- Parcheo de paneles RJ45 en rack (unos 1.200 armarios)
- Conmutadores de red de 16 marcas diferentes (unos 1.600)
- Redes WiFi y puntos de acceso (unos 13.000 puntos de acceso).
- Conexiones Bluetooth.
- En centros educativos: Servidores de Centro (SDC, PD).
- Etc.

Otros entornos:

- Dispositivos móviles (teléfonos, tabletas,…)
- Sistemas operativos móviles (Android, iOS, Windows Mobile)
- Telefonía IP
- Entornos de videoconferencia
- Equipamiento audiovisual (proyectores, tv, video, DVD, micrófonos,…
- Etc.

Cada dispositivo incluye los componentes y periféricos habituales que permitan realizar su función.

Destacar que existen entornos basados en MAC e iOS, así como Android, por lo que será necesario contar con conocimientos en estos entornos.

3.2.5. Aplicaciones, sistemas y plataformas

El servicio incluirá el soporte técnico de todas las aplicaciones, sistemas y plataformas que el CRI pone a disposición de sus usuarios: correo electrónico, aplicaciones corporativas y verticales, portales web, plataformas de formación, etc.

3.3. Niveles de atención y soporte

Se establecen los siguientes niveles de atención y soporte:

- **Nivel 0**. **Autoservicio**. En este nivel, el usuario dispondrá de medios para registrar sus incidencias, solicitudes, quejas, etc. directamente, sin la intervención de ningún operador (página web, correo electrónico, buzón de voz…).

COBACHO TORNEL, JAVIER | 15/04/2019 12:34:32 | BOTI ESPINOSA, JOSE ARTURO | 15/04/2019 15:07:12 | DOMINGUEZ BARRIOS, SANTIAGO | 15/04/2019 16:44:34
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-08d8104-58d-112d-5ff8-0050569b6280

- **Nivel 1. Service Desk**. Atención personalizada. En este nivel, el usuario podrá interactuar con un técnico a través de diferentes medios (teléfono, chat, videoconferencia, etc.).
- **Nivel 2. Soporte remoto**. Un técnico resolverá el problema a través de herramientas de control remoto sin necesidad de desplazarse al lugar de la incidencia.
- **Nivel 3. Soporte presencial**. Resolución in-situ del problema o solicitud.

Además de los niveles anteriores, podemos considerar uno transversal:

- **Nivel 4. Coordinación** y **aseguramiento de calidad**, desde el que se realiza la organización y supervisión global del servicio, medición de indicadores y elaboración de propuestas adicionales.

Se describen a continuación los niveles indicados y sus funciones.

3.3.1. Nivel 0. Autoservicio

Descripción

Este nivel pone a disposición de los usuarios un punto de entrada y consulta para cualquier incidencia, solicitud, propuesta de mejora o queja. En adelante se denominará a su conjunto por "petición".

Su propósito es dotar al usuario de mecanismos para registrar peticiones y autogestionar todas aquellas que se encuentren protocolizadas y sean de fácil resolución por parte del propio usuario, sin intervención de ningún técnico u operador.

Funciones

Las funciones de este nivel son las siguientes:

- Ayuda al usuario para que sea capaz de realizar una petición por medios propios.
- Registro de peticiones sin intervención de operador.
- Notificación al usuario de la recepción de la misma.
- Creación de formularios asociados a cada tipo de petición.
- Canalización de la petición al nivel 1, o a otro nivel concreto en el caso de disponer de un protocolo concreto que así lo permita.
- Creación de un banco de soluciones relacionadas con el mismo problema.
- Elaboración de manuales y video tutoriales para autoformación.

Requisitos

Debe ser lo suficientemente sencillo y autoexplicativo para que el usuario se sienta cómodo y pueda aprovechar al máximo su funcionalidad.

Los canales de entrada serán inicialmente portal web, correo electrónico, buzón de voz telefónico, y todos aquellos que se consideren para un mejor servicio al usuario.

Actualmente, el CRI dispone de dos sistemas informáticos basados en GLPI (uno en el entorno administrativo y otro en el entorno educativo) que ofrecen la mayoría de funcionalidades de

CORACHO TORNEL, JAVIER 15/04/2019 12:34:32 | BOTI ESPINOSA, JOSE ARTURO 15/04/2019 15:07:12 | DOMINGUEZ BARRIOS, SANTIAGO 15/04/2019 16:44:34
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-08d8104-58d-112d-5ff8-0050569b6280

este nivel de atención. También dispone de herramientas para que los usuarios realicen la autoinstalación de software (centro de software, basado en SCCM).

Cualquier nuevo mecanismo deberá ser aprobado por el CRI. Los gastos asociados al mismo serán por cuenta del adjudicatario.

Se valorará que el licitador realice video tutoriales sobre los procesos más habituales que pueda ayudar al usuario a resolver su petición.

3.3.2. Nivel 1. Service Desk. Atención personalizada

Descripción

Este nivel pone a disposición de los usuarios un punto de entrada personalizado, que permite la interacción con personal especializado para atender, canalizar y/o solucionar su petición.

El usuario dispondrá de diferentes formas de interacción, como teléfono, mensajería, videollamada, y aquellos que permita la tecnología en cada momento.

Las peticiones que se reciben pueden ser de cualquier área funcional de la CARM y de cualquier aplicación o sistema informático por lo que el personal de Service Desk deberá analizar el problema descrito por el usuario y canalizarlo adecuadamente a uno de las decenas de grupos de soporte de segundo nivel, en caso de que no sea capaz de resolverlo directamente.

Funciones

Las funciones de este nivel son las siguientes:

- Atención personalizada.
- Registro y seguimiento de cada petición.
- Notificación al usuario de la recepción de la misma.
- Categorizar tanto la petición como su urgencia e importancia.
- Resolución de la petición en el caso de tener un protocolo que así lo permita.
- Identificación de problemas, notificación y aplicación de soluciones temporales a errores conocidos.
- Canalización de la petición al nivel 2, o a otro nivel en el caso de disponer de un protocolo concreto que así lo permita.
- Cierre de la incidencia y confirmación con el cliente.
- Monitorización de sistemas y servicios críticos.
- Punto de contacto con el usuario para el seguimiento de su petición.
- Consulta y actualización de la base de datos de conocimiento y de problemas conocidos.

Además tendrá las siguientes funciones:

- Revisión de incidencias pendientes de solucionar y que han rebasado los acuerdos de nivel de servicio.
- Actuaciones proactivas para un mejor servicio.
- Recibir formación sobre las actuaciones y peticiones en el ámbito de sus competencias.
- Supervisar de forma programada la continuidad de los servicios que se le indiquen.
- Cualquier otra que se le asigne que permita una optimización del trabajo tanto para este nivel como para el resto de niveles de la organización.

Requisitos

- Las plataformas informáticas necesarias serán propiedad de la CARM.

CORACHO TORNEL, JAVIER 15/04/2019 12:34:32 | BOTI ESPINOSA, JOSE ARTURO 15/04/2019 15:07:12 | DOMINGUEZ BARRIOS, SANTIAGO 15/04/2019 16:44:34
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-008d8104-58de-112d-5ff8-0050569b6280

- El personal de atención telemática deberá disponer de capacidades propias del puesto de atención al público, como amabilidad, empatía, paciencia, lenguaje adecuado, capacidad de análisis, …
- Además, el personal asignado deberá tener conocimientos técnicos adecuados para poder resolver los problemas objeto de contrato.
- Se valorará como propuesta adicional a los mínimos la existencia de una línea de atención especializada para altos cargos y usuarios en la realización de procesos críticos para la Administración Regional.

3.3.3. Nivel 2. Soporte remoto

La posibilidad de la resolución de tickets en remoto no recae en un grupo dedicado exclusivamente a tal tarea sino que se trata de una posibilidad y recurso a disposición de cualquier técnico de modo que se pueden optimizar los tiempos de resolución.

Descripción

Este nivel permite al adjudicatario la actuación o resolución de una petición sin necesidad de desplazamiento. Para la actuación remota dispondrá de las herramientas necesarias y de los protocolos de actuación concretos.

Funciones

Las funciones de este nivel son las siguientes:

- Recepción de las incidencias, solicitudes, quejas o mejoras a través de la herramienta.
- Conexión remota a dispositivos.
- Instalación, configuración y/o actualización de nueva aplicación, componente, driver, sistema operativo o cualquier otro elemento asociado a un dispositivo dentro del objeto del contrato.
- Configuración/actualización de equipos de comunicaciones de las sedes (entorno educativo).
- Ayuda en remoto para actuación guiada a un usuario.
- En entorno educativo, configuración de dispositivos como puntos de acceso inalámbrico, routers, conmutadores, servidores de centro (tipo cortafuegos), etc.
- Elaboración y actualización de plantillas de equipos.

Además tendrá las siguientes funciones:

- Actuaciones preventivas y/o proactivas para la mejora del servicio.
- Cualquier otra que se le asigne que permita una optimización del trabajo tanto para este nivel como para el resto de niveles de la organización.

Requisitos

- Las herramientas para el soporte remoto serán inicialmente las de la CARM. El adjudicatario podrá proponer aquellas que considere adecuadas para la mejora del servicio.
- Los técnicos destinados a este nivel de soporte deberán tener las habilidades y conocimientos técnicos propios para la realización de las funciones descritas.
- Este nivel de soporte deberá contar con al menos dos técnicos con perfil de administrador de sistemas y comunicaciones, con capacidad para administrar sistemas

COBACHO TORNEL, JAVIER | 15/04/2019 12:34:32 | BOTI ESPINOSA, JOSE ARTURO | 15/04/2019 15:07:12 | DOMINGUEZ BARRIOS, SANTIAGO | 15/04/2019 16:44:34
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-008d8104-58de-112d-5ff8-0050569b6280

de centros educativos, servidores de comunicaciones, routers, puntos de acceso inalámbricos y electrónica de red.

3.3.4. Nivel 3. Soporte presencial

Descripción

Este nivel permite al adjudicatario la actuación o resolución de una petición de forma presencial.

Funciones

Las funciones de este nivel son las siguientes:

- Recepción de las incidencias, solicitudes, quejas o mejoras a través de la herramienta.
- Desplazamiento físico al lugar de la petición.
- Inventariado de equipos. Cualquier cambio o movimiento de un dispositivo deberá ser reflejado en el inventario. Será responsabilidad del adjudicatario mantener actualizado en todo momento el inventario de dispositivos microinformáticos.
- Realización de la petición en caso de que sea posible, o canalización de la misma al nivel que pueda ser capaz de resolverla.
- Instalación, configuración y/o actualización de nueva aplicación, componente, driver, sistema operativo o cualquier otro elemento asociado a un dispositivo dentro del objeto del contrato de forma presencial.
- Instalación y conexión de dispositivos, piezas o componentes.
- Actuaciones preventivas y/o proactivas para la mejora del servicio, como visitas planificadas a centros o sedes remotas, elaboración de informes para conocer estado de un centro en cuanto a la situación de un proyecto, infraestructura o simplemente para enumerar las tareas a realizar por terceros para la reparación, sustitución, parcheo y adecuación de armarios de comunicaciones, configuración de enlaces inalámbricos, etc. Así mismo, realización de tareas como reorganización de armarios de comunicaciones, y actuaciones en coordinación con el Responable de Medios Informáticos (RMI) del centro educativo
- Ayuda presencial para actuación guiada a un usuario.
- Participación en el diagnóstico, gestión y reparación de las averías de comunicaciones, FO, ADSL, 3G, satélite... Independientemente de la empresa o proveedor encargado de las comunicaciones el CAU realizará tareas de diagnóstico y evaluación del posible fallo de las comunicaciones para acelerar la solución de la avería o fallo así como su trámite.
- Formación a terceros. Desde el CAU se podrán dar formación sobre procesos y manejo de herramientas (de gestión oposiciones, gestión de incidencias, etc.).
- Transporte de equipos (tanto dentro como entre edificios de la CARM).
- En el entorno administrativo y asistencial, localización de averías más frecuentes y reparación mediante sustitución de componentes proporcionados por la CARM.

Además tendrá las siguientes funciones:

- Proporcionar apoyo a los demás interlocutores si les fuese requerido.
- Tareas de laboratorio para reacondicionar equipamiento. Durante el periodo de soporte y sobre material diverso es necesario realizar un acondicionamiento de material. Estas tareas van desde la sustitución de piezas no cubiertas por el proveedor hasta el montaje de equipos.

COBACHO TORNEL, JAVIER 15/04/2019 12:34:32 | BOTI ESPINOSA, JOSE ARTURO 15/04/2019 15:07:12 | DOMINGUEZ BARRIOS, SANTIAGO 15/04/2019 16:44:34
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-08d8104-58d-112d-5ff8-005569b6280

- Cualquier otra que se le asigne dentro del alcance del contrato y que requiera intervención in-situ. Por ejemplo, estudios de cobertura, informes de conectividad, reconfiguración de infraestructura de red, actuaciones para la implantación de nuevos proyectos, soporte a procesos concretos como oposiciones, concursos, y eventos como ferias, exposiciones, etc.

Requisitos

Los requisitos son los siguientes:

- Los técnicos destinados a este nivel de soporte deberán tener las habilidades y conocimientos propios para la realización de las funciones descritas.
- Las actuaciones con desplazamiento deberán estar identificadas para su posterior análisis.
- El licitador proporcionará a cada técnico las herramientas mínimas para detectar y localizar averías en los equipos, en las redes de datos alámbrica e inalámbrica y en la red eléctrica. Determina de esta manera si la incidencia a resolver es un “equipamiento averiado” informando en tal caso de ello y asignando al grupo capaz de resolverla.
- Este nivel de soporte deberá contar con al menos dos técnicos con perfil de técnico de sistemas y comunicaciones para la gestión del entorno educativo.
- Este nivel de soporte deberá contar con al menos dos técnicos con perfil de técnico especializado en la gestión del entorno tecnológico de la Biblioteca Regional y Archivo General.

3.3.5. Nivel 4. Coordinación y aseguramiento de calidad

Descripción

Desde este nivel, formado al menos por el coordinador general del servicio y los coordinadores de los diferentes niveles y áreas (administrativa y educativa), se tendrá una visión y control global del servicio y permitirá evolucionar el modelo inicial a un único grupo de atención integral.

Funciones

- Interlocución con la Administración.
- Dirección, organización y coordinación del equipo de trabajo.
- Distribución de carga de trabajo entre las diferentes áreas de soporte
- Medición y cumplimiento de SLA.
- Realizar informes de seguimiento.
- Establecer propuestas de mejora.
- Asesoramiento tecnológico en las tareas que así lo requieran.
- Garantizar la calidad del trabajo realizado y de la documentación generada.
- Asistencia a reuniones de seguimiento.
- Cualesquiera que se le asignen durante la ejecución del contrato siempre que tengan que ver con el objeto de servicio.

Requisitos

- Capacidad directiva y organizativa.
- Capacidad de liderazgo y gestión de grandes grupos de trabajo.
- Capacidad de visión global del negocio.

CODACHO TORNEL, JAVIER 15/04/2019 12:34:32 | BOTI ESPINOSA, JOSE ARTURO 15/04/2019 15:07:12 | DOMINGUEZ BARRIOS, SANTIAGO 15/04/2019 16:44:34
Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-08d8104-58d-112d-5ff8-0050569b6280

- Deberá hacer un seguimiento diario del nivel de servicio prestado, incluyendo al menos el número de tickets nuevos, resueltos y pendientes fuera de SLA y movimientos de inventario.

3.4. Metodología

Durante la prestación del servicio, la empresa seguirá la guía de buenas prácticas ITIL/ISO 20000.

3.5. Herramientas y recursos materiales

La empresa adjudicataria deberá dotar a su equipo de trabajo con todos los medios materiales necesarios para la prestación del servicio, de acuerdo a las funciones que realice. Entre otros recursos materiales, destacamos:

- Ordenadores personales (sobremesa o portátiles) 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).
- Teléfonos móviles tipo smartphone con acceso a internet (conexión de datos).
- Herramientas y útiles necesarios para la instalación, mantenimiento y reparación de equipos (destornilladores, alicates…).
- Aspiradores y sopladores para limpieza de equipos.
- Memorias USB y discos duros externos, para almacenamiento de plantillas, aplicaciones, drivers, etc.
- Herramientas para la detección de averías de red y de comunicaciones.
- Certificado digital para la conexión segura a sistemas y aplicaciones que lo requieran, en especial cuando el acceso se realice desde conexiones no seguras.

El personal que preste el servicio in-situ deberá ir adecuadamente vestido y aseado. Deberá llevar una identificación visible como personal de soporte CAU, cuyo contenido deberá ser validado por el responsable del contrato.

Se valorará cualquier propuesta adicional en la dotación de recursos siempre que repercuta en una mejor prestación del servicio.

3.6. Herramientas software

Actualmente el CRI dispone de la herramienta control remoto de SCCM de Microsoft para realizar el servicio de control remoto en los puestos de trabajo de los usuarios.

También está previsto el despliegue de *Microsoft Teams* en todos los puestos administrativos de la CARM. Esta herramienta abrirá otra vía de comunicación entre los usuarios y el servicio de CAU, a través de chat, audio y video, a la vez que simplificará la conexión por control remoto del puesto de trabajo. Por ello, el adjudicatario deberá disponer de las licencias necesarias de Microsoft Office 365 (paquete donde va incluido Microsoft Teams) durante la ejecución del contrato para interactuar con los usuarios (mediante el servicio de mensajería, voz, videollamada y control remoto). También correrá a su cargo la configuración y recursos necesarios para permitir la interconexión del su Active Directory y el de la CARM.

CORACHO TORNEL, JAVIER 15/04/2019 12:34:32 BOTI ESPINOSA, JOSE ARTURO 15/04/2019 15:07:12 DOMINGUEZ BARRIOS, SANTIAGO 15/04/2019 16:44:34
Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-08d8104-58d-112d-5ff8-0050569b6280

Además, se valorará que el licitador disponga de software adicional de control remoto (tipo Teamviewer), que permita dar soporte a equipos ubicados fuera del perímetro corporativo de seguridad, sin necesidad de que el cliente tenga que instalar software complementario, así como coger control remoto de dispositivos móviles y de sistemas operativos diferentes a Windows (Linux, MAC, Android, IOS,), etc.

En general, el licitador podrá proponer herramientas adicionales que considere adecuadas para mejorar la prestación del servicio. Los costes de licenciamiento del software propuesto correrán a cargo del adjudicatario durante la ejecución del contrato. Se valorará que dicho software pase a ser propiedad de la CARM a la finalización del contrato.

3.7. Software de gestión del servicio

En la actualidad, la CARM dispone de dos herramientas de gestión de incidencias, ambas basadas en el software de código abierto GLPI:

- CLIP, basado en GLPI, utilizada en el entorno educativo.
- GLPI, utilizado en el resto de la CARM.

El adjudicatario deberá utilizar ambas herramientas para la gestión del servicio. 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.

El licitador podrá proponer herramientas o desarrollos adicionales que considere convenientes para una mejor prestación y medición del servicio. Los costes de licenciamiento del software propuesto correrán a cargo del adjudicatario durante la ejecución del contrato. Se valorará que al final del contrato, dichas herramientas o desarrollos pasen a ser propiedad de la CARM.

De ser necesario hardware adicional, el licitador hará uso de los servicios de CPD proporcionados por el proveedor que presta servicio a la CARM.

3.8. Comunicaciones de voz y datos. Centralita telefónica ACD

El adjudicatario deberá contar con una plataforma tecnológica que permita atender todas las interacciones de los usuarios utilizando las últimas tecnologías de gestión de voz y datos.

Dispondrá de un sistema avanzado de enrutamiento de llamadas (Automatic Call Distributor ACD), que permita la distribución efectiva de llamadas y respuestas automatizadas. La solución de ACD debe permitir la supervisión de servicios y la compatibilidad con la respuesta de voz interactiva (Interactive Voice Response IVR). La solución presentada debe optimizar la gestión de grandes flujos de llamadas entrantes y mantener al mismo tiempo la calidad de servicio para el llamante.

El sistema ACD deberá contar al menos con las siguientes funcionalidades:

- Obtención de todos los datos necesarios para el seguimiento y monitorización del servicio: número de llamadas, tiempos medios, llamadas atendidas por operador, tiempos por sistema, tiempos totales, concurrencia de llamadas, porcentajes, tipos de solicitudes realizadas, informes y cuadros de mando, etc.
- Aplicar inteligencia de negocio al tráfico de llamadas entrantes, asignando las llamadas a colas y distribuyéndolas de forma efectiva a los operadores en espera. El sistema, por tanto, permitirá crear perfiles de operador, crear grupos de operadores y definir colas de llamadas.

CORACHO TORNEL, JAVIER 15/04/2019 12:34:32 | BOTI ESPINOSA, JOSE ARTURO 15/04/2019 15:07:12 | DOMINGUEZ BARRIOS, SANTIAGO 15/04/2019 16:44:34
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-008d8104-58d-112d-5ff8-0050569b6280

- Integración CTI (Computer Telephony Integration), de tal forma que integre los canales de comunicación del servicio y las informaciones sobre los usuarios, permitiendo:
    - Obtener información sobre la llamada: número origen (ANI), número marcado (DNIS), identificación de usuario.
    - Transferencia de llamadas.
    - Enrutamiento de llamadas.
    - Control de estado del agente.
    - Monitorización de la calidad el servicio y grabación de llamadas.
- Capacidad de transferencia de llamadas entre gestores y a personal especializado, así como transferencia de llamadas entrantes a cualquier puesto de la CARM sin coste adicional.
- Sistema de monitorización de la actividad con control de presencia y actividad (libre, ocupado, ausente, descanso, etc.).
- Sistema de informes en tiempo real que permita conocer en un intervalo de tiempo las llamadas recibidas, atendidas, abandonadas, duración, etc.
- Sistema de informes periódico que permita conocer la actividad, calidad y cumplimiento de los niveles de servicio por días, semanas, meses, tramos horarios, etc.
- Enlace de voz y datos

El adjudicatario proveerá las correspondientes líneas de datos para interconectar con la red de voz fija y la red de datos de la CARM. En adelante a esa línea o líneas (si son varias) nos referiremos como “el enlace”.

El enlace se instalará en un Punto de Interconexión (PdI) designado por la CARM. En la actualidad, está ubicado en el Parque Científico (Espinardo).

A través del enlace, el adjudicatario podrá:

- Acceder a la red interna de la CARM y conectarse a los PCs a través del servicio del control remoto.
- Cursar llamadas de voz desde/hacia la red privada de voz de la CARM, sin costo para la misma.

  En el caso de consistir en una única línea física:

- Se configurarán los correspondientes mecanismos de calidad de servicio (QoS) en caso de ser necesarios, de forma que el servicio de voz no se vea afectado por el tráfico de datos.
- Deberá ampliar la capacidad de la línea (ancho de banda), en caso de ser necesario.

  De cualquier modo, proveerá de dos interfaces físicos separados para voz y datos, para confinar y separar los servicios, instalando la electrónica de red que sea necesaria.

Para el interfaz de voz:

- La tecnología designada es el Trunking SIP, debiendo proveer un número de canales SIP no inferior al doble de agentes simultáneos para que no ocurran situaciones de desbordamiento (de forma que se tengan en el máximo momento de carga una llamada atendida y una en espera por agente). Las características técnicas exigidas al adjudicatario del servicio de voz de la Administración Regional se recogen en el apartado [7.6.4.5 Proyectos especiales, cláusula C425.

CORACHO TORNEL, JAVIER | 15/04/2019 12:34:32 | BOTI ESPINOSA, JOSE ARTURO | 15/04/2019 15:07:12 | DOMINGUEZ BARRIOS, SANTIAGO | 15/04/2019 16:44:34
Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-08d8104-58d-112d-5ff8-0050569b6280

Interconexión con Call-Centers externalizados del Pliego de Prescripciones Técnicas de la Contratación Centralizada de Comunicaciones y Seguridad de la Información de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia en los ejercicios 2018 a 2021 (expte. 9704/2017).

- Se reservará un rango de numeración, a acordar entre el adjudicatario y la DGPI bajo la dirección de la CARM.
- Se reservará un rango de direccionamiento IP, a acordar entre el adjudicatario y la DGPI, bajo la dirección de la CARM.
- La conexión será directa, sin atravesar el Perímetro Corporativo de Seguridad (PCS).

Para el interfaz de datos:

- Se configurará una red de interconexión (DMZ) para el acceso a los servicios de datos necesarios de la CARM siguiendo las directrices del contrato centralizado de comunicaciones, y cumpliendo las políticas de seguridad de la CARM. Implícitamente, se reservará un rango de direccionamiento IP asociado a la DMZ.
- El tráfico de datos, atravesará el PCS.
- Se establece un ancho de banda mínimo de 1 Gbps.

Con respecto a las líneas de enlace de voz de la plataforma del adjudicatario con la red pública telefónica, proveerá de suficientes canales (mínimo 5) para soportar las llamadas que entren al sistema, con el compromiso de aumentarlo en caso de considerarlo necesario por parte de la CARM.

Ante caída de la línea física de interconexión con al CARM:

- Para la voz, las llamadas se cursarán entre las numeraciones externas (9 cifras) de los usuarios de la CARM y el número asignado al soporte telefónico (inicialmente, 968 368900).
- Adicionalmente el adjudicatario ofrecerá un número móvil con el que atenderá tanto durante una posible caída de la interconexión de voz y datos, como incidencias prioritarias para un número reducido de usuarios de la Administración Regional.

Modalidad y condiciones del acceso:

- El acceso de cada uno de los técnicos adscritos al servicio prestado se realizará mediante el servicio contemplado en el catálogo de accesos remotos en la modalidad VPN-SSL individual para técnicos externos que en cada momento se presten por la CARM. La autenticación y el establecimiento de la sesión se realizará generalmente con un certificado digital personal con los niveles de seguridad criptográfica adecuados las categorías de los sistemas de información accedidos.
- El adjudicatario aplicará a los equipos de técnicos que accedan a la red de la CARM las políticas y medidas de seguridad que correspondan en función al tipo de información al que acceden y que rijan en cada momento para equipos de la CARM bajo las mismas circunstancias. La verificación de su aplicación será auditable por el RC y/o terceros independientes.

3.9. Servicio de soporte al ciudadano

La ley 39/2015, en el artículo 14.2, establece que *"las Administraciones Públicas asistirán en el uso de medios electrónicos a los interesados no incluidos en los apartados 2 y 3 del artículo 14 que así lo soliciten (no obligados), especialmente en lo referente a la identificación y firma electrónica,*

CODACHO TORNEL, JAVIER 15/04/2019 12:34:32 | BOTI ESPINOSA, JOSE ARTURO 15/04/2019 15:07:12 | DOMINGUEZ BARRIOS, SANTIAGO 15/04/2019 16:44:34
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-008d8104-58d-112d-5ff8-0050569b6280

presentación de solicitudes a través del registro electrónico general y obtención de copias auténticas".

Esta necesidad de asistir técnicamente al ciudadano (en general, a cualquier usuario externo a la CARM) en sus trámites electrónicos con la Administración, también se presenta en los agricultores durante la presentación telemática de ayudas agrarias (SGA), en entidades colaboradoras del SEF en tareas de orientación laboral a desempleados, en asociaciones afines a la Consejería de Salud en el proyectos relacionados con el seguimiento de enfermedades (como la AECC), en centros de mayores concertados del IMAS, etc.

El presente contrato incluirá el soporte técnico (en los niveles de soporte telefónico y remoto) a ciudadanos (no obligados según la ley 39/2015) y al resto de entes públicos o privados que se relacionan con la Administración Regional a través de servicios de administración electrónica o, en general, cualquier sistema informático que ésta pone a su disposición. El adjudicatario registrará las incidencias de estos *usuarios externos* (de acuerdo al protocolo establecido), resolverá los problemas que tenga identificados o los escalará al grupo de soporte correspondiente.

3.10. Servicio de soporte a Biblioteca y Archivo

La Biblioteca Regional, junto con la red de bibliotecas públicas regionales, los centros de lectura y los bibliobuses, ofrecen un servicio público basado en sistemas informáticos específicos, con altos requisitos de disponibilidad y calidad, con horario de apertura de 8:00 a 21:00 de lunes a viernes y sábados por la mañana y servicios web con requisitos de disponibilidad 24x7.

Para poder ofrecer este nivel de servicio, es imprescindible contar con un soporte informático especializado en entornos bibliotecarios y documentales que pueda resolver cualquier problema técnico producido durante el horario de atención al público.

Además del soporte a usuarios estándar necesario para de todos centros administrativos, la Biblioteca Regional, el Archivo General, así como el resto de bibliotecas pertenecientes a la Red de Bibliotecas Regionales, incluidos los centros de lectura y los 5 bibliobuses, requieren las siguientes tareas técnicas especializadas:

- Soporte del sistema informático **Absysnet**, sistema de gestión integral de bibliotecas, incluyendo administración del sistema, mantenimiento, actualizaciones periódicas, configuración de puestos y formación a usuarios.
- Gestión y soporte de **Absysnet Bibliobús**, sistema informático utilizado en los bibliobuses. Incluirá mantenimiento y actualización de su base de datos, así como el soporte remoto, telefónico, y presencial (cuando se requiera) a los usuarios de esta aplicación en cualquiera de las 170 entidades de población donde se presta este servicio.
- Gestión del sistema informático **iBiblio**, sistema informático de gestión de préstamos de libros electrónicos en labores de administración, operación y formación a usuarios
- Gestión del sistema informático **Archidoc**, software de gestión del archivo de la CARM, incluyendo tareas de administración, mantenimiento, soporte y formación a usuarios. Este servicio se prestará a todos los usuarios de la CARM (de cualquier consejería u organismo autónomo) que usen la aplicación.
- Gestión del sistema informático **Repox**, software de gestión del repositorio digital del archivo de la CARM, incluyendo tareas de administración, mantenimiento, soporte y formación a usuarios.

COBACHO TORNEL, JAVIER | 15/04/2019 12:34:32 | BOTI ESPINOSA, JOSE ARTURO | 15/04/2019 15:07:12 | DOMINGUEZ BARRIOS, SANTIAGO | 15/04/2019 16:44:34
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-08d8104-58d-112d-5ff8-0050569b6280

- Mantenimiento del sistema RFID (identificación por radiofrecuencia) para la gestión libros de la Biblioteca Regional.
- Mantenimiento software y hardware de los equipos microinformáticos de la Red de Bibliotecas cedidos por el proyecto TIC-TAC (250 aproximadamente), del cual la Biblioteca Regional es el centro coordinador.
- Soporte presencial y remoto a la Red de Bibliotecas Públicas de la Región de Murcia. Normalmente, las medias de seguridad de los ayuntamientos no permiten el soporte remoto, por lo que es preciso el soporte in-situ.
- Soporte de red local: El adjudicatario ofrecerá un servicio de soporte de redes locales, que incluya tareas de instalación de cableado, interconexión de equipos, instalación y configuración de electrónica de red, así como localización y reparación de problemas más frecuentes.
- Soporte de redes WiFi: instalación, mantenimiento y gestión de redes WiFi de la biblioteca. Actualmente, el sistema implantado se basa en la tecnología WiFiDog.

La relación de tareas descritas anteriormente no es excluyente, debiendo el adjudicatario dar soporte a cualquier otra tarea de soporte a usuarios o ciudadanos relacionada con el área microinformática en la Biblioteca y Archivo.

El servicio de soporte a la biblioteca, archivo y a la red de bibliotecas requerirá de un técnico en horario de mañana, otro técnico en horario de tarde y servicio de guardia los sábados y días festivos cuando la biblioteca esté abierta al público.

3.11. Servicio de soporte a centros asistenciales del IMAS

El IMAS dispone de 30 centros de personas mayores, centros de día, centros de discapacitados, etc. con unas necesidades especiales de cobertura horaria, por estar abiertos de forma permanente.

En estos centros también disponen de aulas destinadas a formación de sus usuarios (ciudadanos).

Además, en estos centros se debe dar soporte de redes WiFi que no tienen cobertura CARM (instalación, mantenimiento y gestión).

Se estima que este servicio requiere la dedicación de un técnico a tiempo completo, in-situ y con posibilidad de desplazamiento.

3.12. Servicio de instalación RENOVE

El CRI ha definido un proyecto (conocido como RENOVE) cuya finalidad es la renovación anual del parque de ordenadores personales de la CARM. Habitualmente, esta renovación es de 1.000 ordenadores personales y sus correspondientes monitores.

Además, los equipos retirados que aún tienen vida útil, se reinstalan en otros puestos de trabajo con menores requisitos, de forma que el número promedio de instalaciones anuales suele ser de 1.500 equipos (normalmente, se reinstala el 50% de los equipos retirados). Por último, los equipos sobrantes son enviados al entorno educativo, tras configurarlos con el software correspondiente.

El contrato incluirá la ejecución anual de este proyecto. Dada la alta carga de trabajo que supone, el licitador deberá reforzar el equipo de trabajo habitual con un mayor número de técnicos y equipos de transporte adicionales, de forma que el servicio habitual de soporte no se vea afectado por la implantación de este proyecto.

CORACHO TORNEL, JAVIER | 15/04/2019 12:34:32 | BOTI ESPINOSA, JOSE ARTURO | 15/04/2019 15:07:12 | DOMINGUEZ BARRIOS, SANTIAGO | 15/04/2019 16:44:34
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-008d8104-58d-112d-5ff8-0050569b6280

El responsable del contrato informará al licitador del inicio del proyecto RENOVE con un mes de antelación.

La estimación anual de recursos necesarios de este servicio es la siguiente:

Concepto	Cantidad
Técnico de soporte	378 jornadas (tres técnicos x 6 meses)
Transporte	6.000 paquetes

La ejecución de este proyecto no está garantizada ni en su totalidad ni parcialmente, pues depende de la disponibilidad presupuestaria para realizar la compra de PCs y de la política de renovación de la anualidad en curso. Por ello, los servicios serán facturados conforme se vayan ejecutando, no siendo obligatorio para la CARM la facturación de los mismos en caso de no ejecutarse las jornadas previstas.

3.13. Servicio de soporte a aulas de formación

Este servicio consiste en dar soporte a las distintas aulas de formación existentes dentro del entorno administrativo. Existen aulas de formación en la Escuela Formación e Innovación (destinadas a formación de empleados públicos), en el SEF (destinadas a ciudadanos), aulas del IMAS (destinadas a personas mayores), etc.

Se ha de tener en cuenta que el horario de apertura de las aulas puede ser diferente al de los centros administrativos, ya que se realizan cursos en horario de tarde de lunes a viernes.

Actualmente la distribución del software necesario para la formación y las configuraciones específicas de las aulas se realiza de forma presencial y durante los periodos en los que no se realizan tareas de formación. Se valorarán las propuestas del licitador para la mejora de este servicio.

3.14. Servicio de inventario

El licitador deberá garantizar que el correcto estado del inventario de bienes microinformáticos. Para ello, es imprescindible que todos los cambios de ubicación de dispositivos sean reflejados en el inventario GLPI.

Además, el licitador deberá realizar una comprobación física del inventario con una periodicidad máxima de dos años, es decir: cada dos años deberá haberse revisado físicamente el estado y ubicación de todos los bienes microinformáticos de la CARM y su actualización en la herramienta de inventario (GLPI).

3.15. Servicio de transporte

El licitador proporcionará un servicio de transporte de paquetería.

Cada *paquete* tendrá un peso máximo de 15 kg. y un volumen máximo de 125 litros (se usará la métrica más restrictiva para cada paquete).

Se podrán agrupar en un único bulto varios objetos hasta rellenar un paquete.

CDBACHO TORNEL, JAVIER 15/04/2019 12:34:32 | BOTI ESPINOSA, JOSE ARTURO 15/04/2019 15:07:12 | DOMINGUEZ BARRIOS, SANTIAGO 15/04/2019 16:44:34
Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-08d8104-58d-112d-5ff8-0050569b6280

Un *envío* estará formado por uno o más paquetes con origen y destino común, con un máximo de 50 paquetes por envío.

Los paquetes se recogerán antes de las 14:00 en la sede origen y se entregarán en el destino antes de las 10:00 del día siguiente.

El servicio se dimensionará de forma que puedan realizarse hasta tres envíos de uno o varios paquetes desde origen y destino diferentes.

El servicio incluirá la carga y descarga de la mercancía, ubicándola adecuadamente en el almacén de destino.

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

Los conductores del vehículo deberán disponer de las autorizaciones, certificaciones, formación, etc. de acuerdo a la legislación vigente en materia de transporte de mercancías.

Los conductores que presten el servicio de transporte no formarán parte del equipo de soporte, salvo cuando el envío coincida con la resolución de una incidencia in-situ en la misma sede destino, en cuyo caso el conductor sí podrá ser el mismo técnico de soporte. Cuando el técnico haga las funciones de conductor, tendrá que cumplir los requisitos indicados en el párrafo anterior.

La facturación del servicio se realizará por paquete enviado, según la siguiente tabla (precios sin IVA):

- Envío de 1 a 5 paquetes al mismo destino: 4,17 €/paquete.
- Envío de 6 a 20 paquetes al mismo destino: Descuento del 20% por paquete.
- Envío de más de 20 paquetes a un mismo destino: Descuento del 40% por paquete.

Se estima que el número de paquetes será de 15.000 unidades al año.

Se valorará, de acuerdo a los criterios de valoración descritos en el PCAP:

- Disponer de un servicio de paquetería urgente dentro del municipio de Murcia (recogida y entrega el mismo día).
- Disponer de una bolsa adicional de paquetes sin coste que se ejecutaría tras superar el umbral de paquetes anual previsto en el contrato.
- Que el licitador ofrezca cajas reutilizables que permitan el trasporte seguro del material.
- La mejora en el tamaño y peso de los paquetes.

El desplazamiento de los técnicos a cualquier ubicación de la CARM que requiera soporte presencial no se considera servicio de transporte. Los gastos de desplazamiento y dietas derivadas del desplazamiento de técnicos correrán a cargo del adjudicatario y no se facturará de forma explícita.

Cuando la resolución de un ticket in-situ requiera el desplazamiento de un técnico y también la instalación de pequeños componentes o periféricos que pueda transportar el propio técnico (memoria RAM, disco duro, tarjeta de red, latiguillo, teclado, ratón, impresora de sellado, etiquetadora, lector QR, etc.) hasta el tamaño/volumen máximo de un paquete, no se usará el servicio de paquetería, sino que será el propio técnico quien realice el trasporte de este material.

Es decir: el servicio de transporte se facturará en las siguientes situaciones:

CDBACHO TORNEL, JAVIER 15/04/2019 12:34:32 | BOTI ESPINOSA, JOSE ARTURO 15/04/2019 15:07:12 | DOMINGUEZ BARRIOS, SANTIAGO 15/04/2019 16:44:34
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-008d8104-58d-112d-5ff8-0050569b6280

- Cuando se trate de un paquete que no requiera intervención de un técnico para instalar o configurar el material.
- Cuando se trate de envíos de dos o más paquetes.

3.16. Servicio de almacén

Este servicio se considera opcional y se valorará como mejora de acuerdo a los criterios de valoración descritos en el PCAP.

El almacén deberá estar en el municipio de Murcia.

Deberá disponer de seguro de robo y daños adecuado al valor del material que almacene.

Se valorará el tamaño del almacén.

Se valorará que disponga de acceso con traspaleta para introducir palés de tamaño europeo.

Se valorará que disponga de estanterías de media carga.

Se valorará que disponga de servicio de vigilancia por cámara de seguridad y presencial.

3.17. Servicio de retirada y destrucción de equipamiento en desuso

El licitador deberá prestar un servicio de retirada y destrucción de equipamiento informático obsoleto o averiado. Para ello, deberá ser gestor autorizado para el tratamiento de residuos (de acuerdo a la legislación vigente en materia medioambiental) o subcontratarlo a una empresa que lo sea.

Para cada lote de material retirado, deberá presentar certificado de destrucción.

Igualmente, en el caso de medios de almacenamiento de información (discos duros, DVD, cintas,…) deberá presentar certificado de destrucción de datos de forma individualizada por ítem.

El trasporte de material al punto de gestión de residuos no se facturará como paquetería.

3.18. Ubicación para la prestación del servicio

El servicio se prestará desde las instalaciones del licitador, salvo en los casos de soporte in-situ. Además, a criterio del responsable del contrato, la labor de coordinación podrá ser realizada desde una ubicación en la CARM con el fin de facilitar la tarea de coordinación del servicio entre los responsables de la CARM y la empresa.

Durante la ejecución del contrato, la sede desde donde se presta soporte telefónico y remoto deberá estar ubicada en la Región de Murcia y contará con espacio suficiente para la habilitación de puestos de trabajo adecuados para prestar el servicio de atención telefónica y soporte remoto, así como la coordinación global del servicio.

Se valorará la disponibilidad de sedes remotas distribuidas por diferentes zonas geográficas, de cara a poder proporcionar mejores tiempos de respuesta. También se valorará que cuenten con almacén para stock de productos.

Para el caso de técnicos que realicen actuaciones presenciales, la CARM proveerá un espacio físico durante el horario de trabajo que le permita realizar su función de forma más eficiente.

CORACHO TORNEL, JAVIER 15/04/2019 12:34:32 BOTI ESPINOSA, JOSE ARTURO 15/04/2019 15:07:12 DOMINGUEZ BARRIOS, SANTIAGO 15/04/2019 16:44:34
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-018d8104-58d-112d-5ff8-0050569b6280

3.19. Cobertura horaria

La ventana horaria mínima de cada nivel de atención es la siguiente:

Entorno administrativo (incluido entorno asistencial, público, ciudadano y aulas de formación):

Nivel de soporte	Ventana de servicio normal
Autoservicio	24 x 7
ServiceDesk	Lunes y miércoles de 8:00 a 20:00 Martes, jueves y viernes de 8:00 a 15:00
Soporte remoto	Lunes y miércoles de 8:00 a 20:00 Martes, jueves y viernes de 8:00 a 15:00
Soporte presencial	Lunes y miércoles de 8:00 a 15:00 y de 16:30 a 20:00 Martes, jueves y viernes de 8:00 a 15:00

Nivel de soporte	Ventana de servicio AGOSTO
Autoservicio	24 x 7
ServiceDesk	De lunes a viernes de 7:30 a 15:30
Soporte remoto	De lunes a viernes de 7:30 a 15:30
Soporte presencial	De lunes a viernes de 7:30 a 15:30

Entorno educativo:

Nivel de soporte	Ventana de servicio normal
Autoservicio	24 x 7
ServiceDesk	Lunes y miércoles de 8:00 a 20:00 Martes, jueves y viernes de 8:00 a 15:00
Soporte remoto	Lunes y miércoles de 8:00 a 20:00 Martes, jueves y viernes de 8:00 a 15:00
Soporte presencial	De lunes y miércoles de 8:00 a 15:00 y de 16:00 a 19:00 Viernes de 8:00 a 15:00

Nivel de soporte	Ventana de servicio AGOSTO
Autoservicio	24 x 7
ServiceDesk	De lunes a viernes de 7:30 a 15:30
Soporte remoto	De lunes a viernes de 7:30 a 15:30
Soporte presencial	De lunes a viernes de 7:30 a 15:30

Entorno biblioteca y archivo:

Nivel de soporte	Ventana de servicio normal
Autoservicio	24 x 7
ServiceDesk	Lunes y miércoles de 8:00 a 20:00 Martes, jueves y viernes de 8:00 a 15:00
Soporte remoto	Lunes y miércoles de 8:00 a 20:00 Martes, jueves y viernes de 8:00 a 15:00
Soporte presencial	De lunes a viernes de 8:00 a 21:00

El adjudicatario deberá adaptar el servicio a los cambios de horario de apertura de los centros a los que va dirigido el servicio.

CODACHO TORNEL, JAVIER 15/04/2019 12:34:32 | BOTI ESPINOSA, JOSE ARTURO 15/04/2019 15:07:12 | DOMINGUEZ BARRIOS, SANTIAGO 15/04/2019 16:44:34
Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-008d8104-58d-112d-5ff8-0050569b6280

En caso de festividades locales, el adjudicatario deberá prestar servicio en cualquiera de los municipios restantes donde no sea festivo, adecuando los recursos de cada nivel de soporte de forma que se cumplan los SLA.

En épocas de procesos críticos o de participación masiva de usuarios (por ejemplo, elaboración de presupuesto, cierre de año, oposiciones, adjudicaciones de plazas de funcionarios o interinos, procesos electorales, etc.), el licitador deberá habilitar un horario especial para monitorización, escalado y resolución de incidencias.

El licitador deberá presentar en su oferta y de forma detallada su propuesta de turnos de forma que garantice el cumplimiento de la cobertura horaria definida y también el servicio de guardia.

Cada trabajador realizará jornadas semanales de 40 horas.

El licitador deberá disponer de un sistema de gestión horaria de los técnicos que permita comprobar el cumplimiento de la jornada laboral.

Se valorará como propuesta adicional la ampliación de la cobertura horaria descrita en este apartado.

3.20. Servicio de guardia

El servicio objeto de contrato pretende dar cobertura a los usuarios en horario 24x7.

El apartado [3.19 Cobertura horaria] describe la franja horaria considerada como ventana laboral normal de los usuarios a los que va dirigido el soporte. Durante esta franja, el adjudicatario debe dar soporte con recursos permanentes en las sedes habituales.

Fuera de esa franja, el licitador prestará *servicio de guardia*.

Para ello, dedicará – al menos – un técnico con las herramientas necesarias para:

- Atender las llamadas telefónicas que se reciban en el teléfono de soporte de soporte a usuarios 368900 y el teléfono de emergencias 368902.
- Registrar las incidencias en GLPI
- Coger control remoto de los puestos de trabajo
- Desplazarse al lugar de la incidencia en un tiempo máximo de 30 minutos (en el caso de que la incidencia se produzca dentro de municipio de Murcia).

El servicio de guardia se facturará de acuerdo a los siguientes criterios:

- Disponibilidad: no se factura de forma explícita.
- Por llamada telefónica atendida: Cada llamada se facturará por el importe equivalente a 0,0625 jornadas de **técnico de soporte** (30 minutos). Según los datos de años anteriores, se estiman 90 llamadas al año fuera del horario laboral, lo que implica 45 horas de facturación por este concepto, es decir, 5,625 jornadas al año.
- Soporte por control remoto: La facturación mínima será de 0,125 jornadas de técnico (1 hora). La máxima será según la duración de la sesión de control remoto. Se estiman una carga de trabajo de 75 horas de soporte de control remoto fuera de horario, es decir 9, 375 jornadas.

CORACHO TORNEL, JAVIER 15/04/2019 12:34:32 BOTI ESPINOSA, JOSE ARTURO 15/04/2019 15:07:12 DOMINGUEZ BARRIOS, SANTIAGO 15/04/2019 16:44:34
Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-008d8104-58d-112d-5ff8-0050569b6280

- Soporte presencial: La facturación mínima será de 0,375 jornadas de técnico (3 horas). La máxima será según la duración de la resolución de la incidencia. El desplazamiento al lugar de la incidencia no será facturado (salvo que sea fuera del municipio). Estimamos 5 intervenciones anuales con soporte presencial, es decir 1,875 jornadas.

En total, la estimación de jornadas necesarias para prestar el servicio de guardia es de 16,875 jornadas anuales.

El SLA aplicable a las incidencias registradas durante el servicio de guardia será el mismo que el resto de incidencias, siendo fundamental la adecuada calificación de la urgencia y el impacto del problema.

Se valorará que el licitador ofrezca una bolsa de jornadas sin coste adicional para prestar el servicio de guarda.

3.21. Formación del equipo

El licitador presentará un plan de formación continua destinado a mejorar el nivel de conocimientos de su equipo de trabajo, revisar y consolidar protocolos, etc. Dicho plan deberá contener las áreas temáticas sobre las que versarán los cursos.

La formación se realizará fuera de la ventana de soporte a usuarios (por ejemplo, martes, jueves o viernes por las tardes).

Como mínimo, el adjudicatario deberá impartir las siguientes sesiones formativas (preferentemente en la fase de inicio del contrato):

- Política de seguridad de la información en la Administración Regional
- Manual de uso de medios electrónicos para el personal de la Administración Pública Regional
- Principios generales del RGPD y ENS
- Gestión de servicios ITIL
- Gestión del servicio en GLPI y CLIP
- Protocolo general de escalado y procedimientos principales

Estas sesiones formativas deberán realizarlas todos los técnicos, incluso los que se incorporen con posterioridad al equipo de trabajo.

Se valorará la oferta formativa propuesta por el licitador y su adecuación para la mejor prestación del servicio.

3.22. Equipo de trabajo

El equipo de trabajo propuesto por el licitador tendrá las categorías profesionales mínimas descritas en el [ANEXO IV. Categorías profesionales].

Estará dirigido por el coordinador general del proyecto. Además, existirá, al menos, un coordinador del área administrativa y otro del área educativa.

Deberán tener las capacidades y habilidades descritas en apartado [3.3 Niveles de atención y soporte] según el área/nivel en el que presten servicio, si bien es imprescindible que cuenten con la capacidades suficientes para atender varios niveles y adaptarse dinámicamente a las funciones según la carga de trabajo.

CORACHO TORNEL, JAVIER 15/04/2019 12:34:32 | BOTI ESPINOSA, JOSE ARTURO 15/04/2019 15:07:12 | DOMINGUEZ BARRIOS, SANTIAGO 15/04/2019 16:44:34
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-008d8104-58de-112d-5ff8-0050569b6280

Para el desempeño de su trabajo, el personal contratado recibirá formación y/o instrucciones específicas y necesarias por parte del licitador. Al iniciar el servicio todo el personal que se incorpore al mismo deberá poseer la formación y el entrenamiento adecuados para la prestación del servicio del que es objeto este contrato. El CRI se reserva el derecho de exclusión de personal admitido por falta de preparación técnica, ausencia de diligencia, y en general por cualquier otro motivo justificado que impida la buena prestación del servicio.

En el caso de implantar nuevos procesos o funciones, los técnicos recibirán formación por parte de la CARM. Para ello deberán poder desplazarse hasta el centro en el que se realice la formación. La formación se realizará preferiblemente por la tarde y fuera de la ventana horaria de soporte a usuarios.

3.22.1. Dimensionamiento de equipo de trabajo. Carga de trabajo estimada

El equipo de trabajo se distribuirá según el criterio del adjudicatario realizando tareas de los diferentes niveles, áreas y edificios, cumpliendo los requisitos mínimos establecidos en este apartado y los SLA descritos en el apartado [0. En ningún caso el número de técnicos del equipo de trabajo podrá estar por debajo del 90% de la oferta del adjudicatario, salvo en los periodos vacacionales descritos en el apartado anterior.

Acuerdos de nivel de servicio]. Deberá contemplar el dimensionamiento dinámico de cada nivel de soporte (telefónico, remoto y presencial) en función de las necesidades, reasignando técnicos de un nivel a otro y entre edificios, en caso de ser necesario.

Deberá adaptarse a las necesidades en función de:

- La carga de trabajo de cada edificio.
- Requerimientos concretos de cada entorno (administrativo, educativo, asistencial, público).
- Implantación de proyectos.
- Existencia de procesos críticos o masivos (matriculación de alumnos, convocatoria de oposiciones, cierre del ejercicio,...).
- Periodo del año (vacaciones estivales, Navidad…).

Si bien la ventana temporal se ha definido en el apartado [3.19 Cobertura horaria], la demanda del servicio (telefónico, remoto e in situ) se produce principalmente en horario de 8:00 a 15:00 de lunes a viernes, así que en dichos periodos es donde habrá que disponer de la mayor cantidad de recursos. A pesar de lo anterior, habrá que asegurar también los recursos necesarios (en menor cantidad) para dar continuidad al servicio en el resto de la franja horaria.

El licitador deberá proponer una distribución de turnos de trabajo que permita una prestación del servicio según los SLA establecidos y con capacidad de adaptación a las situaciones de carga de trabajo cambiantes.

Se establecen los siguientes requisitos mínimos en cuando a dimensionamiento del equipo de trabajo:

Entorno administrativo

- El [ANEXO III. Distribución del equipo de trabajo] describe las sedes donde deberá haber <u>soporte presencial permanente</u> (en horario de mañana). Esta distribución por sedes podrá cambiar en función de las necesidades y a criterio del responsable del contrato, sin incrementar el número de técnicos total.

CORACHO TORNEL, JAVIER 15/04/2019 12:34:32 BOTI ESPINOSA, JOSE ARTURO 15/04/2019 15:07:12 DOMINGUEZ BARRIOS, SANTIAGO 15/04/2019 16:44:34
Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-008d8104-58de-112d-5ff8-0050569b6280

- En horario de tarde (lunes y miércoles), será obligatorio el soporte presencial permanente en las sedes: Tte. Flomesta, Infante, Juan XXIII, Alonso Espejo. En el esto de sedes deberá garantizarse un tiempo máximo de desplazamiento de 30 minutos (dentro del municipio de Murcia) en el caso de incidencias urgentes que requieran soporte presencial, mediante el desplazamiento de un técnico al lugar de la incidencia.
- Igualmente, el adjudicatario deberá garantizar un tiempo máximo de desplazamiento de 30 minutos en caso de incidencias urgentes en las sedes donde no haya soporte presencial permanente.
- El equipo de trabajo se establecerá, respecto a su dimensionamiento habitual, de acuerdo a los siguientes rangos y periodos:
    - Última quincena de julio: 90% del tamaño habitual
    - Agosto: 10% del tamaño habitual
    - Primera quincena de septiembre: 90% del tamaño habitual
- El redimensionamiento anterior podría cambiar por necesidades derivadas de proyectos concretos que hubiera que desarrollar en esas fechas, lo cual sería notificado al adjudicatario con suficiente antelación.

Entorno educativo

- El [ANEXO III. Distribución del equipo de trabajo] describe las sedes donde los técnicos dispondrán de un espacio de trabajo.
- El equipo de trabajo se reducirá respecto a su dimensionamiento habitual, de acuerdo a los siguientes rangos y periodos:
    - Julio: superior al 80%
    - Agosto: Entre el 5% y 10%
    - Navidad y Semana Santa: Entre el 5% y 10%
- El redimensionamiento anterior podría cambiar por necesidades derivadas de proyectos concretos que hubiera que desarrollar en esas fechas, lo cual sería notificado al adjudicatario con suficiente antelación. En el caso de festividades en la que los centros estén cerrados, se podrá de forma excepcional modificar el dimensionamiento con el visto bueno del responsable del contrato.

Entorno Biblioteca

- Se asignarán dos técnicos, uno en horario de mañana y otro en horario de tarde, de formar presencial en las instalaciones de la Biblioteca Regional. El soporte al resto de los centros y bibliobuses se realizará utilizando herramientas de control remoto o desplazándose al centro donde se produzca la incidencia.
- Durante los periodos vacacionales de los técnicos, el servicio deberá ser prestado por técnicos de sustitución.

El adjudicatario diseñará un **plan de vacaciones** atendiendo a los periodos y rangos anteriores. En caso de que la propuesta del adjudicatario no cuente con la aceptación del responsable del contrato (por no cubrir las necesidades mínimas que éste considere), el adjudicatario deberá

CDBACHO TORNEL, JAVIER 15/04/2019 12:34:32 | BOTI ESPINOSA, JOSE ARTURO 15/04/2019 15:07:12 | DOMINGUEZ BARRIOS, SANTIAGO 15/04/2019 16:44:34
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-08d8104-58d-112d-5ff8-005569b6280

reemplazar a los técnicos ausentes con técnicos de sustitución, de acuerdo a los criterios descritos en el apartado [3.22.2 Modificaciones del equipo de trabajo].

Se valorará, de acuerdo a los criterios establecidos en el PCAP, el dimensionamiento del equipo de trabajo, su experiencia y la mejor adecuación de los perfiles académicos y profesionales propuestos así como las condiciones salariales del equipo de trabajo.

No se admitirán en el equipo de trabajo (ni en las mejoras) técnicos que no dispongan de contrato según el convenio laboral de referencia. En caso de contratos en modalidad de *aprendizaje*, el adjudicatario deberá contratar al técnico una vez finalizado el periodo de aprendizaje. Es decir: no se permitirá rotación de personal debido a la finalización de los contratos de aprendizaje.

3.22.2. Modificaciones del equipo de trabajo

En caso de modificación del equipo de trabajo, el adjudicatario deberá informar a la CARM con 15 días de antelación. Además, deberá presentar un informe donde justifique dicho cambio y aporte los datos curriculares del técnico que propone como sustituto (técnico entrante).

El técnico entrante deberá tener un perfil laboral (experiencia) y académico (titulación y formación) igual o superior al del técnico saliente en el momento que se produzca la modificación. En caso de no disponer de la formación igual o superior, dispondrá de tres meses para obtenerla. En cualquier caso, el técnico entrante deberá cumplir los requisitos mínimos indicados en el [ANEXO IV. Categorías profesionales] del PPT.

Además, se deberá prever la confluencia de los técnicos entrante y saliente para una adecuada transferencia de conocimiento, con una duración mínima de 5 días laborales (sin facturación adicional).

De no ser aceptada la justificación de cambio de técnico, se descontará 22 jornadas laborales de facturación.

De no disponer el técnico entrante de un perfil laboral y académico igual o superior al saliente, se descontarán 10 jornadas laborales de la facturación.

De no ser posible la confluencia del técnico entrante y saliente durante el tiempo establecido, se descontarán 10 jornadas de la facturación.

Los descuentos en la facturación podrán ser acumulables (por ejemplo, si no hay solapamiento y el técnico entrante tiene un perfil inferior al saliente, el descuento será de 20 jornadas).

Las bajas por enfermedad, licencias, permisos, vacaciones de los trabajadores, etc. deberán ser notificadas al responsable del contrato. A su criterio, y dependiendo de las necesidades del servicio, el adjudicatario deberá reemplazar a los técnicos ausentes por técnicos de sustitución. En estas **modificaciones temporales** del equipo de trabajo se aplicarán los mismos criterios que en las modificaciones permanentes. Por ello, es recomendable que las sustituciones temporales sean realizadas por los mismos técnicos, para evitar pérdida de eficacia por desconocer el entorno.

En ningún caso el número de técnicos del equipo de trabajo podrá estar por debajo del 90% de la oferta del adjudicatario, salvo en los periodos vacacionales descritos en el apartado anterior.

COBACHO TORNEL, JAVIER 15/04/2019 12:34:32 | BOTI ESPINOSA, JOSE ARTURO 15/04/2019 15:07:12 | DOMINGUEZ BARRIOS, SANTIAGO 15/04/2019 16:44:34
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-08d8104-58d-112d-5ff8-0050569b6280

4. Acuerdos de nivel de servicio

4.1. Definición de conceptos

AT1: Tiempo medio de espera

Media de los tiempos de espera de las llamadas telefónicas atendidas en el nivel 1.

AT2: Porcentaje de atención en menos de 15”

Número de llamadas atendidas en menos de 15” respecto al total de llamadas recibidas.

AT3: Porcentaje de llamadas perdidas

Número de llamadas no atendidas respecto al total de llamadas recibidas en el nivel 1.

TR: Tiempo de resolución

Definimos tiempo de resolución como el tiempo transcurrido desde la asignación de una interacción a un grupo 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, porque 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.

Para descontar al tiempo de resolución los tiempos debidos a los retrasos antes explicados, se deberá dejar constancia del retraso en GLPI.

Los diferentes niveles de servicio se considerarán como un único grupo de soporte a efectos de calcular el tiempo de resolución.

Antes de poner un ticket en estado “en espera” por retrasos imputables al usuario, el técnico, deberá intentar contactar con el usuario al menos dos veces en el horario comprendido entre las 9:00 y las 14:00, con una separación al menos de 120 minutos, ya sea por teléfono o aplicaciones de mensajería instantánea, dejando registrado este hecho en la interacción mediante un apunte público de seguimiento.

TR_{max}: Tiempo de resolución máximo

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.

R: Retraso

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.

CODACHO TORNEL, JAVIER | 15/04/2019 12:34:32 | BOTI ESPINOSA, JOSE ARTURO | 15/04/2019 15:07:12 | DOMINGUEZ BARRIOS, SANTIAGO | 15/04/2019 16:44:34
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-08d8104-58d-112d-5ff8-0050569b6280

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

R_n: Retraso normalizado

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

$$R_n = 100 * R / TR_{max}$$

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).

Una interacción cuyo tiempo máximo de resolución es 4 horas y se ha resuelto en 5 horas, ha tenido un retraso del 25% sobre el tiempo máximo previsto, es decir R_n = 25%.

MRn: Media de retrasos normalizados

Es la media de retrasos normalizados de las interacciones resueltas en un mes. Se medirá en %.

Existirá un indicador MRn independiente para medir el nivel de servicio de:

- Entorno educativo
- Entorno de biblioteca y archivo
- Uno para cada consejería y organismo autónomo

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 que podrá tomar los valores “Muy Alta”, “Alta”, “Mediana” o “Baja”) y el impacto (que podrá tomar los valores “Alto”, “Medio” o “Bajo”), que debe ser valorado por los técnicos de soporte, conforme a las siguientes reglas:

Impacto alto:

- El problema afecta a uno o varios puestos de atención al público, de forma que impacta en 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 medio:

- Afecta a un puesto de trabajo con cese de servicio en su función principal (es decir, el usuario no puede hacer su trabajo habitual).

Impacto bajo:

- El problema no impide que el usuario pueda realizar su función principal (puede realizar su trabajo habitual, aunque con alguna merma).

CORACHO TORNEL, JAVIER 15/04/2019 12:34:32 BOTI ESPINOSA, JOSE ARTURO 15/04/2019 15:07:12 DOMINGUEZ BARRIOS, SANTIAGO 15/04/2019 16:44:34
Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-008d8104-58de-112d-5ff8-0050569b6280

- A determinar por el director técnico del proyecto o en quien delegue. Normalmente se tratará de tareas planificadas a realizar en un plazo de tiempo determinado.

GLPI, basándose en la urgencia y el impacto, calcula la prioridad conforme al siguiente cuadro:

Prioridad		Impacto		
		Alto	Medio	Bajo
Urgencia	Muy Alta	Muy Urgente	Urgente	Mediana
	Alta	Urgente	Urgente	Mediana
	Mediana	Urgente	Mediana	Baja
	Baja	Mediana	Baja	Baja

IR: Índice de reclamaciones

Es el porcentaje de reclamaciones o quejas reflejadas por los usuarios en el sistema de gestión de servicios respecto al total de interacciones resueltas.

NC: No conformidad

Los técnicos deberán realizar su trabajo con corrección, educación y profesionalidad, cuidando en todo momento el trato al usuario, tanto verbal como escrito, así como la calidad de la información generada a través de protocolos, informes, seguimientos y soluciones GLPI, etc.

Cuando, a criterio del responsable del contrato, se detecte que la solución o información generada no cuenta con la calidad mínima esperada, se establecerá una no conformidad. Esta podrá ser mayor o menor dependiendo de la gravedad del error.

No conformidad menor: cuando se trate de un error o falta leve. Por ejemplo:

- No cumplir los protocolos definidos para la gestión de tickets.
- Responder o dirigirse a un usuario de forma inadecuada.
- Retraso mayor a 30 minutos en el desplazamiento a una sede sin soporte presencial permanente o en horario de guardia (cuando el retraso no tenga un impacto grave en el problema).

No conformidad mayor: cuando se trate de un error relevante que pueda causar fallos en la prestación del servicio o en el trabajo de los usuarios, que afecte a la imagen del servicio o tenga una repercusión importante. Por ejemplo:

- Faltar el respeto a un usuario.
- Incumplimiento de RGPD y ENS.
- Retraso mayor a 30 minutos en el desplazamiento a una sede sin soporte presencial permanente o en horario de guardia (cuando el retraso haya afectado de forma relevante a los servicios de la CARM).

Las no-conformidades menores tendrán un peso de 1 en el indicador. Las no-conformidades mayores tendrán un peso de 3. El indicador será la suma de los pesos de las no-conformidades menores y mayores.

CDBACHO TORNEL, JAVIER 15/04/2019 12:34:32 | BOTI ESPINOSA, JOSE ARTURO 15/04/2019 15:07:12 | DOMINGUEZ BARRIOS, SANTIAGO 15/04/2019 16:44:34
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-08d8104-58d-112d-5ff8-0050569b6280

EP: Envíos en plazo

Entendemos *envío* como un traslado de uno o más paquetes entre una sede origen y destino en un mismo viaje.

El indicador *envíos en plazo* medirá el porcentaje de envíos realizado en el plazo previsto, frente al número total de envíos realizados.

4.2. Tiempos máximos de resolución

Los tiempos de resolución serán independientes del nivel donde se resuelva el ticket y también del lugar donde se realice la tarea.

En los casos de tickets en sedes remotas (fuera del municipio de Murcia) donde se requiera envío de material, el tiempo máximo de resolución se ampliará en el tiempo establecido para los envíos.

Diferenciaremos los tiempos de resolución máximos en función de que se trate de incidentes, solicitudes o tareas.

El tiempo máximo de resolución de las tareas será establecido por el responsable del contrato o en quien delegue.

Entorno administrativo:

		TR_{max} INCIDENCIAS	**TR_{max}** SOLICITUDES
Prioridad	Muy urgente	3 horas	1 día
	Urgente	6 horas	1,5 días
	Media, normal	12 horas	2 días
	Baja	Según planificación	Según planificación

Horas laborales, días laborales

Entorno educativo:

		TR_{max} INCIDENCIAS	**TR_{max}** SOLICITUDES
Prioridad	Muy urgente	1 día	2 días
	Urgente	3 días	5 días
	Media, normal	5 días	10 días
	Baja	10 días	Según planificación

15/04/2019 12:34:32 | BOTI ESPINOSA, JOSE ARTURO | 15/04/2019 15:07:12 | DOMINGUEZ BARRIOS, SANTIAGO | 15/04/2019 16:44:34 | COBACHO TORNEL, JAVIER
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-08d8104-58d-112d-5ff8-0050569b6280

4.3. Indicadores de servicio - SLA

La siguiente tabla muestra los indicadores que se usarán para medir la calidad del servicio recibido y para determinar si ésta es SUFICIENTE (ALTA, MEDIA, BAJA) o INSUFICIENTE.

Indicador	Descripción	Calidad de servicio SUFICIENTE			Calidad de servicio INSUFICIENTE
		ALTA	MEDIA	BAJA	
AT1	Tiempo medio de espera (segundos)	≤ 15"	≤ 20"	≤ 25"	> 25"
AT2	% llamadas atendidas en menos de 15”	≥ 80%	≥ 75%	≥ 70%	< 70%
AT3	% llamadas perdidas	≤ 10%	≤ 12%	≤ 18%	> 18%
MRn $_{Educativo}$	Media de retrasos normalizados	≤ 8%	≤ 12%	≤ 18%	> 18%
MRn $_{Organismo*}$					
MRn $_{Biblioteca}$					
IR	Índice de reclamaciones (%)	≤ 0,25%	≤ 0,5%	≤ 1%	> 1%
NC	No conformidad	2	≤ 3	≤ 5	> 5
EP	Envíos en plazo (%)	≥ 90%	≥ 85%	≥ 80%	< 75%

* Se define un indicador *MRn* para cada consejería y OOAA.

En el caso de que la calidad del servicio sea SUFICIENTE, el nivel de calidad obtenido para cada indicador (ALTO, MEDIO, BAJO) será uno de los parámetros para determinar el importe de la factura, según se establece en el apartado [4.4 Facturación según el nivel de calidad].

En el caso de que sea INSUFICIENTE, se aplicarán las penalizaciones indicadas en el apartado [4.5 Penalizaciones].

4.4. Facturación según el nivel de calidad

De acuerdo al artículo 102 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, la facturación podrá variar en función del rendimiento del servicio.

En este sentido, el valor de los indicadores de nivel de servicio se usará como uno de los elementos para determinar el importe de la facturación mensual. De esta forma, cuando la calidad del servicio recibido sea ALTA, la facturación no se reducirá. En cambio, cuando la calidad de servicio sea MEDIA o BAJA, se aplicará la reducción en la facturación indicada en la columna correspondiente de la siguiente tabla.

Indicador	Descripción	Reducción de facturación según calidad de servicio recibida		
		ALTA	MEDIA	BAJA
AT1	Tiempo medio de espera (segundos)	0%	1%	3%
AT2	% llamadas atendidas en menos de 15”	0%	1%	3%
AT3	% llamadas perdidas	0%	1%	3%
MRn $_{Educativo}$	Media de retrasos normalizados del entorno educativo	0%	1%	3%
MRn $_{Organismo}$ *	Media de retrasos normalizados de cada consejería/OOAA *	0%	2% *	5% *
MRn $_{Biblioteca}$	Media de retrasos normalizados del entorno de biblioteca	0%	0.5%	1,5%
IR	Índice de reclamaciones (%)	0%	1%	3%
NC	No conformidad	0%	1%	3%
EP	Envíos en plazo (%)	0%	0.1%	0.3%

Tabla de facturación según la calidad de servicio recibida

(*) La reducción indicada para MRn $_{organismo}$ (2% y 5% para un nivel de calidad medio y bajo respectivamente) se ponderará por el número de tickets del mes del organismo respecto al total

CODACHO TORNEL, JAVIER 15/04/2019 12:34:32 | BOTI ESPINOSA, JOSE ARTURO 15/04/2019 15:07:12 | DOMINGUEZ BARRIOS, SANTIAGO 15/04/2019 16:44:34
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-008d8104-58d-112d-5ff8-0050569b6280

de tickets resueltos en todos los organismos. Por ejemplo, si el MRN $_{Hacienda}$ supera el 8,5% (calidad MEDIA) y en esta consejería se han resuelto el 15% de los tickets del entorno administrativo, la reducción de la facturación sería: <Importe de facturación mensual> x 0,02 x 0,15.

Las reducciones en la facturación se aplicarán sobre el importe total de la facturación mensual del periodo donde se hubiera producido la desviación.

La reducción total será la suma de las reducciones unitarias.

4.5. Penalizaciones

En el caso de que un indicador no supere la calidad de servicio mínima establecida (es decir, obtengamos una calidad de servicio insuficiente), se aplicarán las penalizaciones indicadas en la siguiente tabla.

Indicador	Descripción	Penalización por calidad de servicio INSUFICIENTE
AT1	Tiempo medio de espera (segundos)	8%
AT2	% llamadas atendidas en menos de 15”	8%
AT3	% llamadas perdidas	8%
MRn $_{Educativo}$	Media de retrasos normalizados del entorno educativo	8%
MRn $_{Organismo}$ *	Media de retrasos normalizados de cada consejería/OOAA *	10% *
MRn $_{Biblioteca}$	Media de retrasos normalizados del entorno de biblioteca	4%
IR	Índice de reclamaciones (%)	8%
NC	No conformidad	8%
EP	Envíos en plazo (%)	0.8%

Tabla de penalizaciones por una calidad de servicio insuficiente

(*) La penalización por obtener una calidad de servicio INSUFICIENTE en un organismo se calculará proporcionalmente en función del número de tickets de dicho organismo, respecto al total de tickets resueltos del periodo.

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

La penalización total será la suma de las penalizaciones de cada apartado, y no podrá superar el 10% del importe de la factura total.

5. Seguridad y confidencialidad de la información

El cumplimiento de estos protocolos será auditable por el responsable del contrato y/o terceros independientes.

5.1. Sistemas de información y tratamiento

5.1.1. Identificación de la información afectada

En relación con el Reglamento de la UE Nº2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 “Reglamento General de Protección de Datos” el adjudicatario y/o proveedor de servicio que resulte de la adjudicación del contrato, durante su vigencia, actuará

CODACHO TORNEL, JAVIER 15/04/2019 12:34:32 | BOTI ESPINOSA, JOSE ARTURO 15/04/2019 15:07:12 | DOMINGUEZ BARRIOS, SANTIAGO 15/04/2019 16:44:34
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-08d8104-58de-112d-5ff8-0050569b6280

como subencargado de tratamiento de los datos de carácter personal en la medida que son afectados por los servicios contratados.

Dada la naturaleza, alcance y variabilidad de los tratamientos e información accedida durante el desarrollo del objeto del contrato, no es factible su enumeración con precisión, por lo que durant4e el desarrollo de las prestaciones derivadas del cumplimiento del objeto de este pliego, el responsable del contrato facilitará al adjudicatario la lista de tipos de información de datos de carácter personal afectados por este de servicio, así como los datos de contacto de los respectivos responsables, encargados de tratamiento y delegados de protección de datos de los organismos incluidos en el contrato.

Con carácter general el tipo de tratamiento para todos los servicios será el de conservación y al final del contrato, una vez traspasado el servicio o finalizado el plazo de custodia mientras puedan derivarse responsabilidades por la ejecución del contrato, el de destrucción previo retorno ordenado y puesta a disposición segura de la información a la Administración.

Ubicación de los datos. Sólo se admitirán ofertas cuyos servicios traten datos en países, territorios, o sectores específicos de actividad que hayan sido declarados de nivel adecuado de protección por la Comisión Europea. Los datos e infraestructura que los trata deben residir en países del Espacio Económico Europeo para no considerar la existencia de una transferencia internacional de datos. Si los datos están localizados en países que no pertenecen al Espacio Económico Europeo se considera que habría una transferencia internacional de datos, en cuyo caso, y dependiendo del país en que se encuentren, deberán proporcionarse garantías jurídicas adecuadas. La lista de países en los que se considera existen garantías adecuadas será, durante la vigencia del contrato, la de este enlace u otro equivalente establecido por la Agencia Española de Protección de Datos.

Si el proveedor de servicio debiera transferir datos personales a un tercer país o a una organización internacional, en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que les sea aplicable, informará al responsable del contrato de esa exigencia legal de manera previa, salvo que tal derecho lo prohíba por razones de interés público.

5.1.2. Duración

El encargo del tratamiento tiene la duración definida para el contrato en el Pliego de Condiciones Administrativas Particulares y el inicio y fin establecido durante el proceso de contratación.

5.1.3. Subcontratación

Si el licitador optara por subcontratar servicios que comporten tratamiento de datos personales, sin perjuicio de otras obligaciones, el subencargo se deberá comunicar previamente y por escrito a la DGIPT, con una antelación de [30] días, indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto. El subencargo podrá llevarse a cabo si la DGIPyT no manifiesta su oposición en el plazo establecido.

El subcontratista, que también tendrá la condición de encargado del tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el subencargado del tratamiento y las instrucciones que dicte la DGIPT. Corresponde al encargado inicial regular la nueva relación de forma que el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad…) y con los mismos requisitos formales que

CDBACHO TORNEL, JAVIER 15/04/2019 12:34:32 | BOTI ESPINOSA, JOSE ARTURO 15/04/2019 15:07:12 | DOMINGUEZ BARRIOS, SANTIAGO 15/04/2019 16:44:34
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-08d8104-58d-112d-5ff8-0050569b6280

él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. En el caso de incumplimiento por parte del subencargado, el encargado inicial seguirá siendo plenamente responsable ante la DGIPT en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

5.2. Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)

El adjudicatario del contrato, como subencargado del tratamiento y todo el personal asignado en cada momento al contrato, se obliga a:

a) Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, sólo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.

b) Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones de la DGIPyT.

   Si el encargado del tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, el encargado informará inmediatamente al DPD.

c) Llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del responsable, que contenga:

   1. El nombre y los datos de contacto del encargado o encargados y de cada responsable por cuenta del cual actúe el encargado y, en su caso, del representante del responsable o del encargado y del delegado de protección de datos.
   2. Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de cada responsable.
   3. Una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad relativas al proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

d) No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa de la DGIPT, en los supuestos legalmente admisibles.

   El encargado puede comunicar los datos a otros subencargados del tratamiento del mismo responsable, de acuerdo con las instrucciones de la DGIPT. En este caso la DGIPT identificará, de forma previa y por escrito, la entidad a la que se deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación.

e) Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice su objeto.

f) Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que hay que informarles convenientemente.

g) Mantener a disposición de la DGIPT la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior.

h) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.

i) Asistir al responsable del tratamiento en la respuesta al ejercicio de los derechos de:
   - Acceso, rectificación, supresión y oposición
   - Limitación del tratamiento

CDBACHO TORNEL, JAVIER 15/04/2019 12:34:32 | BOTI ESPINOSA, JOSE ARTURO 15/04/2019 15:07:12 | DOMINGUEZ BARRIOS, SANTIAGO 15/04/2019 16:44:34
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-08d8104-58d-112d-5ff8-0050569b6280

- Portabilidad de datos
- A no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas (incluida la elaboración de perfiles)

Cuando las personas afectadas ejerzan los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, ante el encargado del tratamiento, éste debe comunicarlo al DPD y RT. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la solicitud, juntamente, en su caso, con otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud.

j) Derecho de información. Corresponde al responsable facilitar el derecho de información en el momento de la recogida de los datos.

k) Notificación de violaciones de la seguridad de los datos. El encargado del tratamiento notificará al RT, DPD y la DGIPT, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 24 horas, y comunicar las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

Si se dispone de ella se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

1. Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
2. Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
3. Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

l) Colaborar con la DGIPT en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.

m) Colaborar con la DGIPT en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.

n) Poner disposición de la DGIPT toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen el responsable u otro auditor autorizado por aquella.

1. Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
2. Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.

CORACHO TORNEL, JAVIER 15/04/2019 12:34:32 | BOTI ESPINOSA, JOSE ARTURO 15/04/2019 15:07:12 | DOMINGUEZ BARRIOS, SANTIAGO 15/04/2019 16:44:34
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-008d8104-58de-112d-5ff8-0050569b6280

3. Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas
4. Designar un Delegado de Protección de Datos y comunicar su identidad y datos de contacto a la DGIPT.

o) Destino de los datos.

En relación a los medios de almacenamiento de datos informáticos que maneja: Destruir los datos, una vez cumplida la prestación. Una vez destruidos, el encargado debe certificar su destrucción por escrito y debe entregar el certificado a la DGIPT.

5.3. Esquema Nacional de Seguridad (ENS)

El adjudicatario asumirá el cumplimiento de lo establecido en el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, modificado por Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, sobre el Esquema Nacional de Seguridad (ENS). En este sentido, y para los servicios objeto del contrato, el adjudicatario deberá estar en condiciones de exhibir la correspondiente Certificación de Conformidad con el ENS para para sistemas de categoría ALTA.

No obstante, considerando que actualmente el grado de penetración del ENS en las entidades privadas es limitado y podría reducir notablemente la concurrencia a esta licitación, se establece como condición especial de ejecución del contrato que se disponga de la Certificación de Conformidad con el ENS en un plazo máximo de dos años desde el inicio del contrato.

En cualquier caso, el adjudicatario facilitará cuanta información sea requerida por el responsable del contrato para la certificación ENS de cualquier sistema de la CARM que esté afectado por este servicio.

5.4. Medidas de seguridad

El nivel exigible por el responsable del contrato en la implantación de las medidas de seguridad en los servicios prestados para cada uno de los sistemas de información vendrá determinado por la categorización del sistema de información objeto de este contrato y cuando alcancen datos de carácter personal las que deriven del análisis de riesgos o impacto de los tratamientos.

5.5. Política de seguridad

El adjudicatario, al inicio del contrato y siempre que varíe el personal relacionado con el servicio contratado, recabará y entregará al responsable del contrato una declaración responsable individual del personal a su servicio en relación con el objeto del contrato en la que:

- El firmante asume que, salvo que la información tenga carácter público, toda la información que conozca en relación con el contrato será considerada confidencial a los efectos contemplados en la Política de Seguridad de la CARM, cuerpo documental que se desarrolle en aplicación de su Artículo 20 y Manual de Uso de los Medios Electrónicos.
- Bajo la premisa anterior se obliga como persona usuaria a las condiciones fijadas por dicha normativa.

Mantener a disposición de la DGIPT la documentación acreditativa del cumplimiento de las obligaciones establecidas para el cumplimiento normativo en materia de seguridad.

COBACHO TORNEL, JAVIER | 15/04/2019 12:34:32 | BOTI ESPINOSA, JOSE ARTURO | 15/04/2019 15:07:12 | DOMINGUEZ BARRIOS, SANTIAGO | 15/04/2019 16:44:34
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-018d8104-58d-112d-5ff8-0050569b6280

La Administración se reserva el derecho de auditar en cualquier momento el nivel de cumplimiento de las políticas y medidas de seguridad descritas en este pliego.

El adjudicatario deberá facilitar el acceso a los recursos que solicite la Administración para la correcta realización de la auditoría.

El adjudicatario deberá, en un plazo no superior a 3 meses, solventar sin coste para la Administración, aquellas deficiencias detectadas en dicha auditoría cuando los recursos o servicios afectados sean de su competencia o estén incluidos en la prestación de los servicios que realiza.

El incumplimiento de condiciones y compromisos puede conllevar, además de la responsabilidad civil y judicial, una penalización del 5% en la facturación mensual por cada mes de retraso en el cumplimiento de estos requisitos, una vez superado el plazo de tres meses.

Murcia, firmado digitalmente en el margen izquierdo

El Jefe de Servicio de Redes

Fdo.: Javier Cobacho Tornel

VºBº El Director del Centro Regional de Informática

Fdo. Santiago Domínguez Barrios

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 2019

Fdo.: Arturo Botí Espinosa

CDBACHO TORNEL, JAVIER | 15/04/2019 12:34:32 | BOTI ESPINOSA, JOSE ARTURO | 15/04/2019 15:07:12 | DOMINGUEZ BARRIOS, SANTIAGO | 15/04/2019 16:44:34
Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-018d8104-58d-112d-5ff8-0050569b6280

ANEXO I. Sedes y centros educativos

Distribución de PCs por comarcas (entorno administrativo):

Comarca	Nº Sedes	PC's
Altiplano	12	72
Alto Guadalentín	19	150
Bajo Guadalentín	14	71
Campo de Cartagena	28	335
Huerta de Murcia	94	6.087
Mar Menor	12	107
Noroeste	17	87
Oriental	3	10
Rio Mula	6	32
Valle de Ricote	5	25
Vega Alta	9	47
Vega Media	9	102
Total	228	7.125

Distribución PCs según tamaño del centro (entorno administrativo):

Tipo de centro	Nº Sedes	PCs
Centros de más de 200 usuarios	8	3.304
Centros entre 100 y 200 usuarios	9	1.343
Centros entre 20 y 100 usuarios	40	1.556
Centros de menos de 20 usuarios	171	922
Total	228	7.125

Número de equipos por tipo (entorno educativo):

Descripción	Cantidad
PCs	40.000
Videoproyectores	2.000
Pizarras digitales	6.100
Puntos de acceso WiFi	13.000
Conmutadores de red	5.000

Número de centros educativos y tipo (entorno educativo):

Tipo de centro	Cantidad
Centro Público de Educación de Personas Adultas	21
Centro Público de Educación Infantil y Básica	5
Centro Público Integrado de Formación Profesional	4
Colegio de Educación Especial	8

COBACHO TORNEL, JAVIER 15/04/2019 12:34:32 BOTI ESPINOSA, JOSE ARTURO 15/04/2019 15:07:12 DOMINGUEZ BARRIOS, SANTIAGO 15/04/2019 16:44:34
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-018d8104-58d-112d-5ff8-0050569b6280

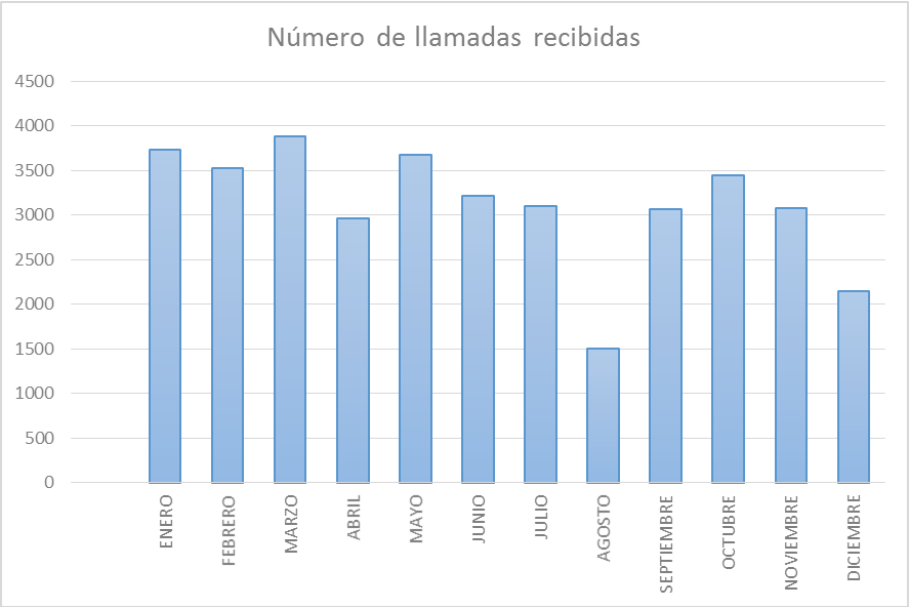
Colegio de Educación Infantil y Primaria	374
Colegio de Educación Primaria	2
Colegio Rural Agrupado	9
Conservatorio Profesional de Danza	1
Conservatorio Profesional de Música	8
Conservatorio Superior de Música	1
Escuela de Arte	1
Escuela Infantil	23
Escuela Oficial de Idiomas	6
Escuela Superior de Arte Dramático	1
Escuela Superior de Diseño	1
Extensión de Escuela Oficial de Idiomas	14
Instituto de Educación Secundaria	107
Instituto de Educación Secundaria Obligatoria	4
Total	590

CODACHO TORNEL, JAVIER 15/04/2019 12:34:32 BOTI ESPINOSA, JOSE ARTURO 15/04/2019 15:07:12 DOMINGUEZ BARRIOS, SANTIAGO 15/04/2019 16:44:34
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-008d8104-5f8d-112d-5ff8-0050569b6280

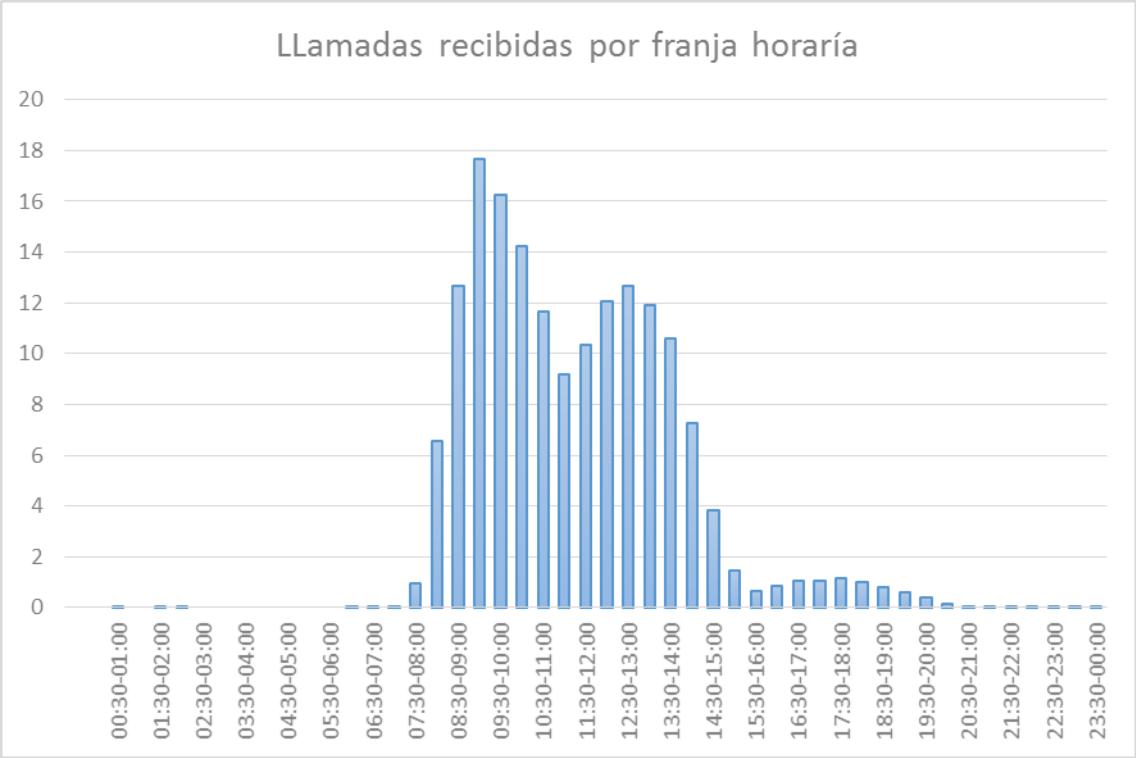
ANEXO II. Datos de actividad del servicio

Las siguientes gráficas muestran los datos de actividad del servicio relativos al ejercicio 2018.

Número de llamadas telefónicas recibidas en ServiceDesk por mes (entorno administrativo y educativo):

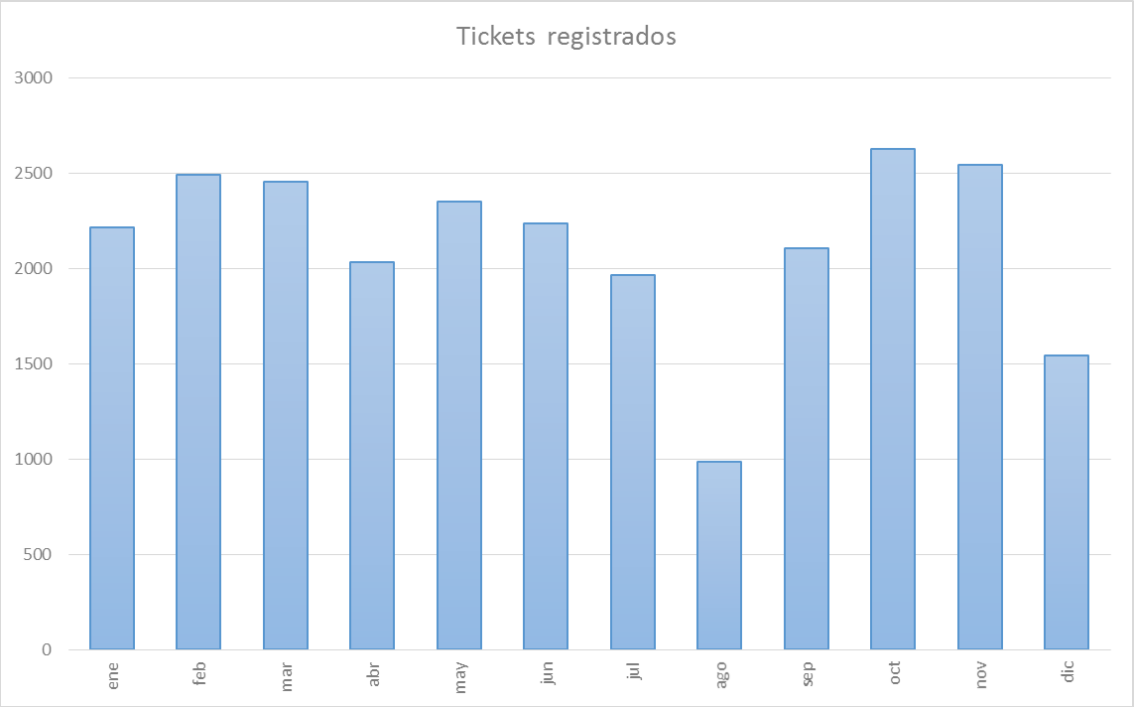


Distribución de llamadas telefónicas en entorno administrativo y educativo por franja horaria:

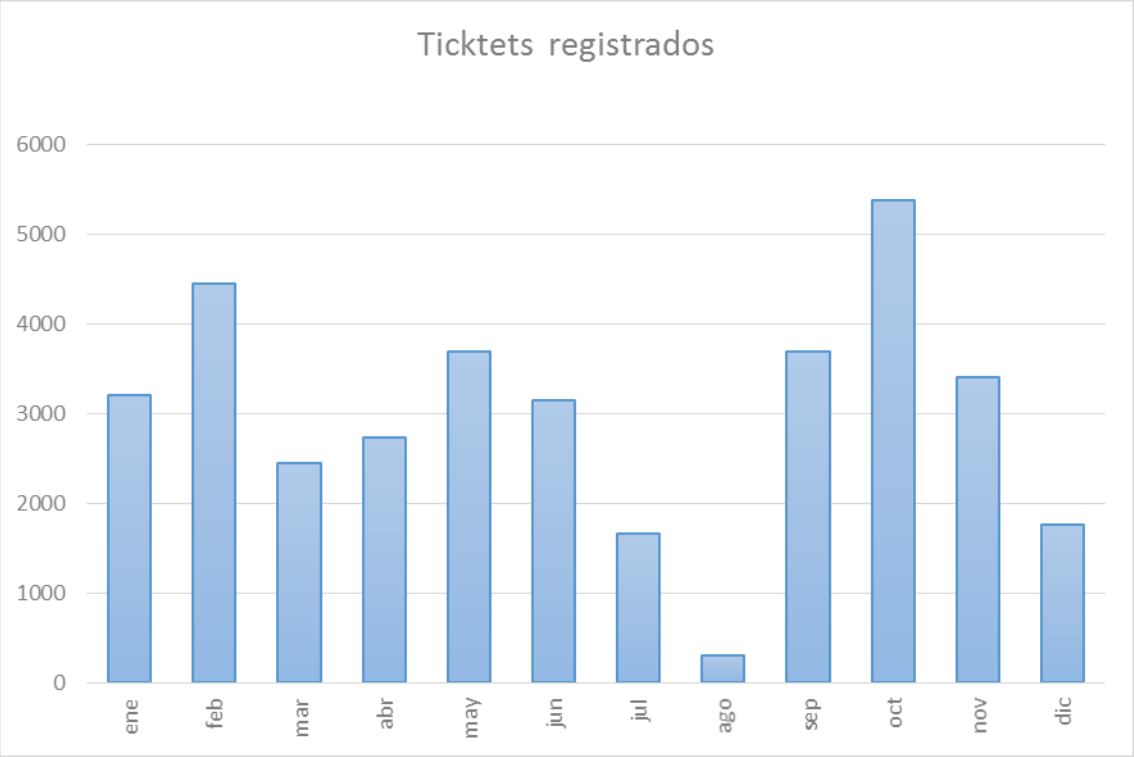


CORACHO TORNEL, JAVIER 15/04/2019 12:34:32 BOTI ESPINOSA, JOSE ARTURO 15/04/2019 15:07:12 DOMINGUEZ BARRIOS, SANTIAGO 15/04/2019 16:44:34
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-018d8104-5f8d-112d-5ff8-0050569b6280

Número de tickets recibidos por mes (entorno administrativo):

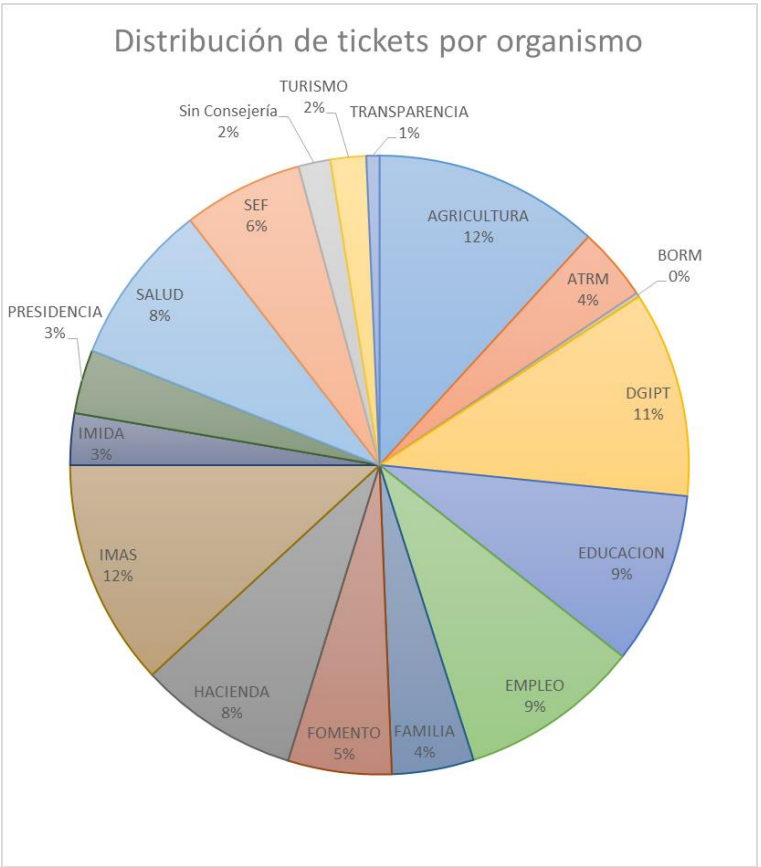


Número de tickets recibidos por mes (entorno educativo):

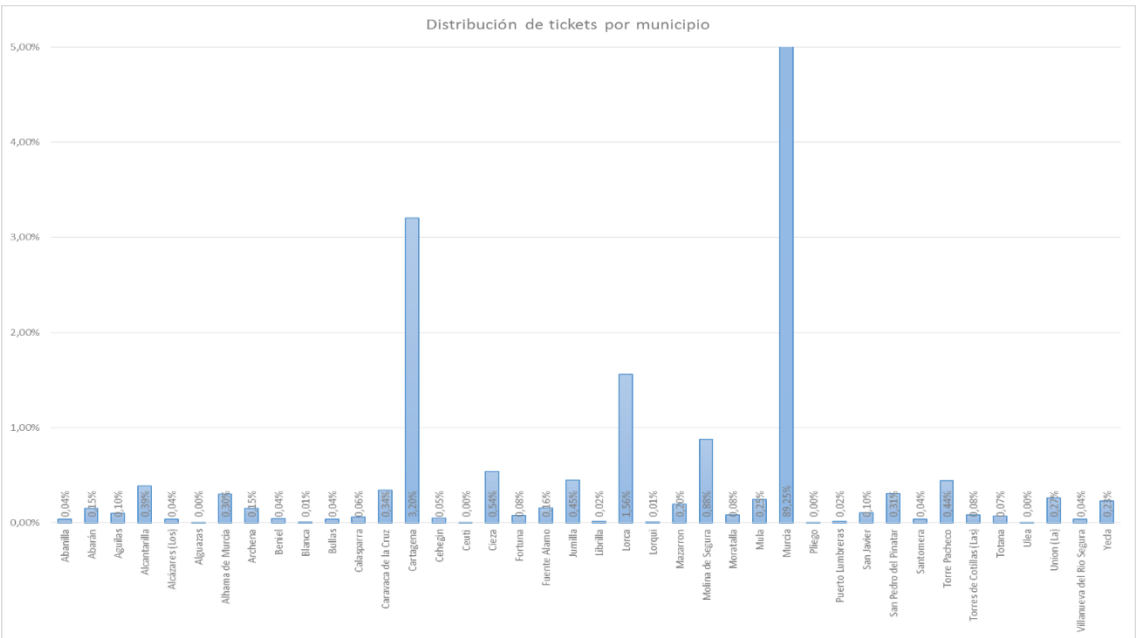


CODACHO TORNEL, JAVIER | 15/04/2019 12:34:32 | BOTI ESPINOSA, JOSE ARTURO | 15/04/2019 15:07:12 | DOMINGUEZ BARRIOS, SANTIAGO | 15/04/2019 16:44:34
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-008d8104-5f8d-112d-5ff8-0050569b6280

Distribución de tickets recibidos por organismo (entorno administrativo):

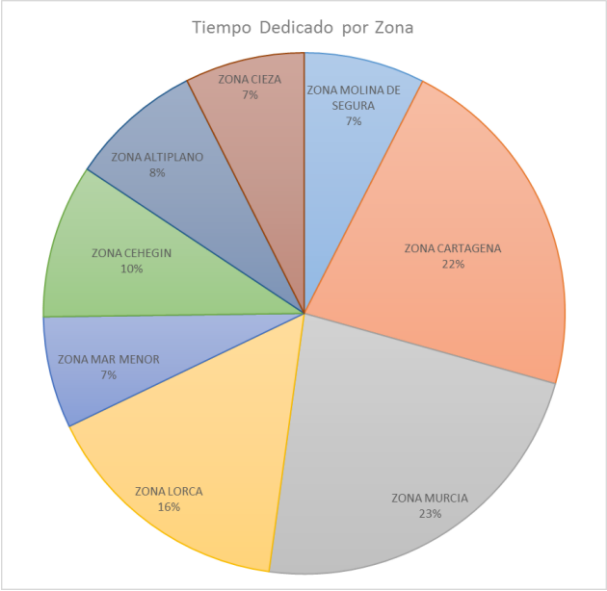


Distribución de tickets recibidos por municipio (entorno administrativo):

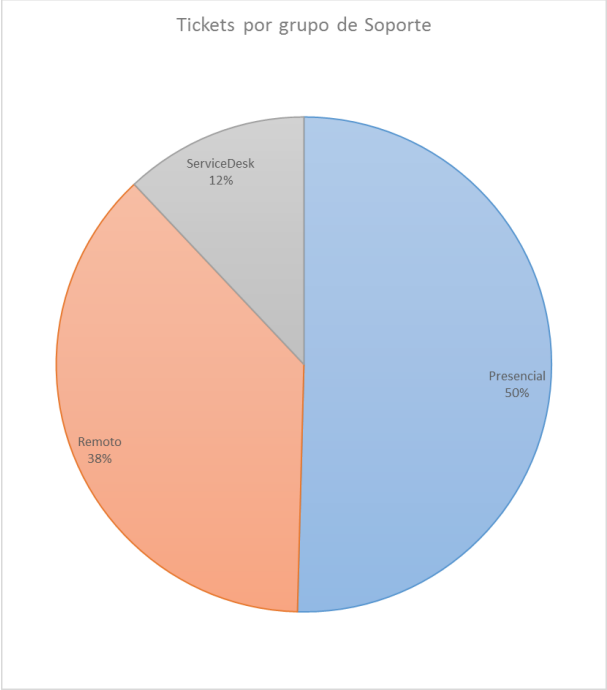


COBACHO TORNEL, JAVIER | 15/04/2019 12:34:32 | BOTI ESPINOSA, JOSE ARTURO | 15/04/2019 15:07:12 | DOMINGUEZ BARRIOS, SANTIAGO | 15/04/2019 16:44:34
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-018d8104-58d-112d-5ff8-0050569b6280

Distribución de tiempo dedicado por zona (entorno educativo):

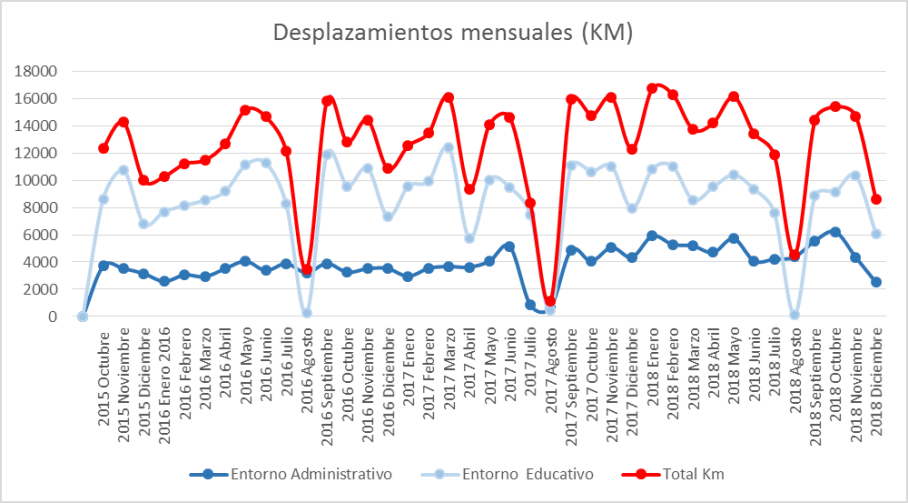


Distribución de tickets resueltos por nivel de soporte (entorno administrativo):

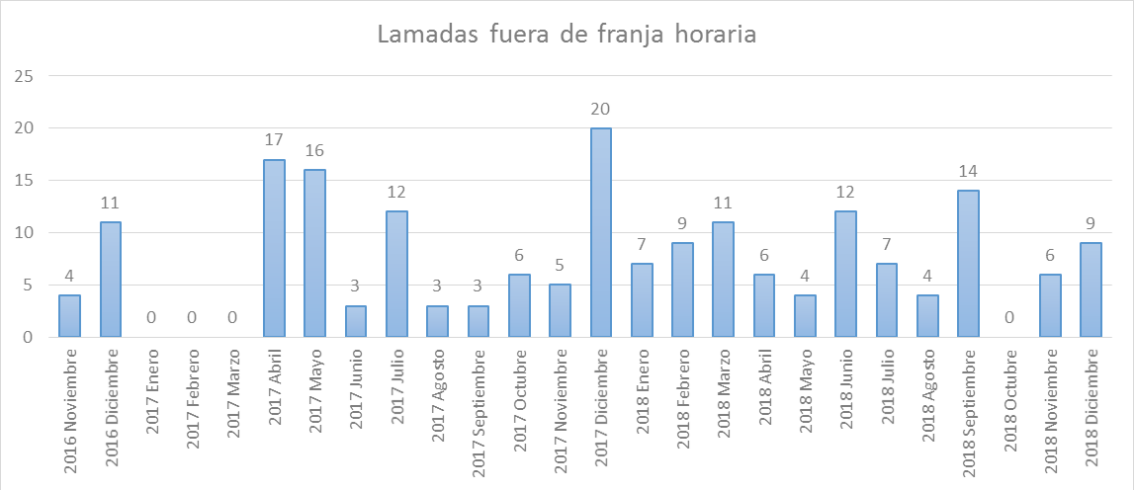


CDBACHO TORNEL, JAVIER | 15/04/2019 12:34:32 | BOTI ESPINOSA, JOSE ARTURO | 15/04/2019 15:07:12 | DOMINGUEZ BARRIOS, SANTIAGO | 15/04/2019 16:44:34
Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-018d8104-58de-112d-5ff8-0050569b6280

Desplazamientos mensuales (KM), desde octubre de 2015:



Soporte fuera de franja horaria (entorno educativo y administrativo):



CODACHO TORNEL, JAVIER 15/04/2019 12:34:32 | BOTI ESPINOSA, JOSE ARTURO 15/04/2019 15:07:12 | DOMINGUEZ BARRIOS, SANTIAGO 15/04/2019 16:44:34
Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-018d8104-58de-112d-5ff8-0050569b6280

ANEXO III. Distribución del equipo de trabajo

El siguiente cuadro indica el número de técnicos mínimo que formará el equipo de trabajo, por perfil.

Perfil	Técnicos
Coordinador general	1
Coordinadores área	2
Técnicos especializado en sistemas y comunicaciones	2
Técnicos especializados entorno de biblioteca	2
Técnicos especializados con experiencia	1
Técnicos de soporte	50
Proyecto RENOVE (3 técnicos durante 6 meses)	1,5
Total	**59,5**

Las tablas siguientes muestran la distribución del equipo de trabajo por sedes. Esta distribución podrá variar a criterio del responsable del contrato en función de las necesidades, si bien el número total de técnicos no variará, salvo que el licitador mejore la cantidad de recursos mínimos.

Servicios generales

Roll	Ubicación	Técnicos
Coordinación general	Infante / Sede de la empresa	1
ServiceDesk y soporte remoto	Sede de la empresa	7
Total		**8**

Entorno administrativo

Sedes	Consejería / OOAA	Técnicos	Observaciones
Varias	Varias	1	Coordinador área administrativa
Varias	Varias	1	Técnico resolución de problemas y refuerzo in-situ
Flomesta y San Juan de Dios	HACIENDA y ATRM	2	
Infante y parque móvil	HACIENDA y SEF	1	
Alonso Espejo	IMAS	3	
Centros del IMAS	IMAS	1	
Juan XXIII	AGRICULTURA	1	
Fama 15	EDUCACION	1	
Ronda Norte	SALUD	1	
Santoña	FOMENTO	1	
San Cristobal	INDUSTRIA	1	
San Esteban	PRESIDENCIA	0,6	Lunes, miércoles, viernes
DGSSJJ	PRESIDENCIA	0,4	Martes, jueves
Galerías	TRANSPARENCIA	0,6	Lunes, miércoles, viernes
Díaz Cassou	TRANSPARENCIA y TURISMO	0,4	Martes, jueves
Fama 3	FAMILIA	0,6	Lunes, miércoles, viernes
La Alberca	IMIDA	0,4	Martes, jueves
Juan Carlos I	Biblioteca y archivo	2	Dos turnos: mañana y tarde
Oficinas de empleo SEF	SEF	1	Soporte oficinas SEF
Resto centros remotos	Varias	1	Soporte resto centros
Proyecto Renove	Varias	1,5	Tres técnicos durante 6 meses
TOTAL		**22,5**	

CDBACHO TORNEL, JAVIER 15/04/2019 12:34:32 | BOTI ESPINOSA, JOSE ARTURO 15/04/2019 15:07:12 | DOMINGUEZ BARRIOS, SANTIAGO 15/04/2019 16:44:34
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-008d8104-58d-112d-5ff8-0050569b6280

Entorno educativo

Zona	Técnicos
Coordinador del área educativa	1
Murcia	4
Alcantarilla, Santomera, Murcia pedanías	2
Bullas, Caravaca, Moratalla, Cehegín, Mula, Pliego	2
Cartagena	4
Lorca, Águilas, Puerto Lumbreras	4
Aledo, Alhama, Librilla, Mazarrón	2
Campo de Cartagena, San Javier, San Pedro, Torre Pacheco	2
Abanilla, Calasparra, Jumilla, Yecla	2
Abarán, Archena, Blanca, Cieza, Fortuna	2
Molina de Segura, Lorquí, Ceutí, Las Torres de Cotillas	2
Técnicos especializados en sistemas y comunicaciones	2
Total	**29**

Las zonas indicadas en la tabla anterior son aproximadas. El objetivo es que cada técnico tenga asignado un conjunto de centros que le permita visitarlos durante un periodo no superior a un mes y realizar acciones preventivas y evolutivas.

CORACHO TORNEL, JAVIER 15/04/2019 12:34:32 BOTI ESPINOSA, JOSE ARTURO 15/04/2019 15:07:12 DOMINGUEZ BARRIOS, SANTIAGO 15/04/2019 16:44:34
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-008d8104-58d-112d-5ff8-0050569b6280

ANEXO IV. Categorías profesionales

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

Se consideran requisitos obligatorios:

- Formación académica requerida.
- Experiencia previa requerida (pudiendo solaparse los periodos mínimos solicitados de experiencia funcional y tecnológica). No se tendrá en consideración la experiencia en proyectos o servicios desarrollados para la propia empresa, sino para un "cliente externo" cuya veracidad pueda contrastarse.

Categoría 1: Coordinador general

A. Formación:

- Titulado universitario.
- Gestión de proyectos, supervisión y seguimiento.
- Certificado ITIL Intermediate.

B. Experiencia previa:

- Experiencia de 24 meses en dirección de proyectos con equipos de trabajo de más de 20 personas.

C. Tareas y 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 y de la documentación generada.
- Garantizar la correcta gestión del inventario en GLPI.
- Distribución de técnicos entre niveles de soporte y sedes.
- Cualesquiera que se le asignen durante la ejecución del contrato siempre que tengan que ver con el servicio contratado.
- Coordinación para el desarrollo de proyectos que pueda poner en marcha el CRI. Estos proyectos pueden ir desde infraestructura y servicios para proyectos educativos a distribución de equipamiento.

Categoría 2: Coordinador de área

A. Formación:

- Titulado universitario en cualquier rama de informática. La titulación puede ser sustituida por experiencia demostrable de al menos tres años adicionales al mínimo exigido en las tareas descritas en la experiencia.
- Certificado ITIL Foundation.

B. Experiencia previa:

- Experiencia mínima de 12 meses en proyectos de coordinación de equipos de trabajo en entornos de soporte a usuarios.

COBACHO TORNEL, JAVIER 15/04/2019 12:34:32 BOTI ESPINOSA, JOSE ARTURO 15/04/2019 15:07:12 DOMINGUEZ BARRIOS, SANTIAGO 15/04/2019 16:44:34
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-008d8104-58d-112d-5ff8-0050569b6280

C. Tareas y responsabilidades:

- Coordinación y dirección del equipo de trabajo de cada área.
- Distribución de tickets entre su equipo de trabajo.
- En el caso del coordinador del área educativa, interlocución con el área educativa.
- En el caso del coordinador del área administrativa, interlocución con el área administrativa.
- Asesoramiento tecnológico en las tareas que así lo requieran.
- Gestión e investigación para la resolución de problemas relacionados con el puesto de trabajo.
- Garantizar la correcta gestión del inventario en GLPI.
- Garantizar la calidad del trabajo y de la documentación generada.
- Distribución de técnicos entre niveles de soporte y sedes.
- Cualesquiera que se le asignen durante la ejecución del contrato siempre que tengan que ver con el servicio contratado.
- Coordinación para el desarrollo de proyectos que pueda poner en marcha el CRI. Estos proyectos pueden ir desde infraestructura y servicios para proyectos educativos Ca distribución de equipamiento.

Categoría 3: Técnico de soporte especializado

A. Formación:

- Técnico superior en informática, FP II en informática, ingeniero técnico en informática o titulaciones superiores en el área de informática. La titulación puede ser sustituida por experiencia demostrable de al menos tres años adicionales al mínimo exigido en las tareas descritas en la experiencia.

B. Experiencia previa en uno de estos entornos:

- Experiencia mínima de 12 meses en el área de administración de sistemas y comunicaciones.
- Experiencia mínima de 12 meses en soporte a entorno AbsysNET, iBiblio, Archidoc.

Categoría 4: Técnico de soporte

A. Formación:

- Técnico superior en informática, FP II en informática, ingeniero técnico en informática o titulaciones superiores en el área de informática. La titulación anterior puede ser sustituida por experiencia demostrable de al menos dos años adicionales al mínimo exigido en las tareas relacionadas con soporte a usuarios y gestión del puesto de trabajo. En este sentido, los perfiles técnicos propuestos sin la titulación indicada no podrán superar el 20% del total de los técnicos de soporte.

CDBACHO TORNEL, JAVIER 15/04/2019 12:34:32 BOTI ESPINOSA, JOSE ARTURO 15/04/2019 15:07:12 DOMINGUEZ BARRIOS, SANTIAGO 15/04/2019 16:44:34
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-008d8104-58d-112d-5ff8-0050569b6280

ANEXO V. Cuestionario de personal

Datos del perfil ofertado

Categoría profesional[1]:	
Empresa de pertenencia[2] :	

Titulación académica

Título académico / Certificaciones	Centro	Años [3]	Fecha expedición

Formación en tecnologías de la información

Curso	Centro	Horas	Fecha expedición

Experiencia laboral en tecnologías de la información

Fecha inicio	Meses	Entidad usuaria [4]	Descripción

[1] Categoría profesional: Coordinador general, coordinador de área administrativa, coordinador área educativa, técnico de soporte, técnico de sistemas y comunicaciones, técnico de soporte de biblioteca y archivo.
[2] Empresa de pertenencia: Empresa donde el técnico presta servicio en el momento de la cumplimentación del cuestionario
[3] Años: Duración oficial
[4] Entidad usuaria: Empresa (pública o privada) para la que ha realizado el trabajo. No se tomará en consideración la experiencia cuando la entidad usuaria sea la misma empresa.

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