

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE DE NIVEL 2 Y APOYO A LA ADMINISTRACIÓN DE LA PLATAFORMA WINDOWS DE SERVIDORES Y DEL SERVICIO DE HELP DESK DE COMMIT PARA LA PLATAFORMA DE SISTEMAS INFORMÁTICOS DE GESTIÓN DE METRO DE MADRID



Dado el carácter reservado de toda la información contenida en el presente documento, la mera participación en este Concurso (que comienza con la recepción de este documento) supone que todos y cada uno de los oferentes aceptan tratar todos los datos relativos a este proyecto como información privada de METRO DE MADRID, S.A. En consecuencia se debe garantizar la confidencialidad de la misma y se utilizará únicamente a efectos de la redacción de una oferta para el citado Concurso. Asimismo, los oferentes se comprometen a no ceder, mostrar, transferir por medio alguno la totalidad o partes de este documento.

Cualquier dato enumerativo ofrecido a lo largo de este documento, se publica exclusivamente con carácter meramente informativo y solo constituye dato referencial. Por lo tanto, no podrán tomarse éstos como valores exactos en los que se sustenten las propuestas de los oferentes.

INDICE

1	OBJETO	3
2	DISPOSICIONES Y NORMAS DE APLICACIÓN	3
3	TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	4
4	CONFIGURACIÓN DEL LOTE 1: Servicio de soporte de nivel 2 y apoyo a la administración de la plataforma Windows de servidores de Metro.....	5
5	CONFIGURACIÓN DEL LOTE 2: Servicio de soporte de nivel 1 de Help Desk de la plataforma de los Sistemas Informáticos de Gestión de Metro	23
6	ANEXOS	41

Control del documento:

Versión	Fecha	Código
1.0	18/01/2019	

1 OBJETO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene como objeto describir las condiciones requeridas para la prestación de los servicios cuya contratación se propone en dos lotes:

- LOTE 1. Servicio de soporte de nivel 2 y apoyo a la administración de la plataforma Windows de servidores de Metro.
- LOTE 2. Servicio de soporte de nivel 1 de Help Desk de la plataforma de los Sistemas Informáticos de Gestión de Metro.

2 DISPOSICIONES Y NORMAS DE APLICACIÓN

Los trabajos objeto del contrato se llevarán a efecto mediante la plena observancia y cumplimiento de todas las disposiciones legales vigentes, actuales y futuras, que afecten a dichos trabajos, ya se trate de leyes, reglamentos, ordenanzas, instrucciones o normas de cualquier otro rango que resulten obligatorias, ya sean de ámbito comunitario, nacional, autonómico o local.

Entre tales disposiciones, y a título de relación no exhaustiva, se destaca la necesidad de dar cumplimiento a todas las normas jurídicas vigentes relativas a las siguientes actividades:

- Prevención de Riesgos Laborales
- Seguridad y Salud en los Lugares de Trabajo
- Protección Contra Incendios
- Medio Ambiente y Protección Medioambiental
- Sistemas de Gestión de la Calidad
- Protección de Datos de Carácter Personal

Especialmente, el contratista estará obligado a cumplir los procedimientos que Metro de Madrid, S.A. tiene establecidos, o pueda establecer en el futuro, para los trabajos que se realicen en sus instalaciones, de los que será cumplidamente informado antes del inicio de los mismos, con objeto de que pueda trasladar dicha información a sus trabajadores, quienes deberán cumplirla debidamente.

2.1 Condiciones de licitación y presentación de ofertas

Las ofertas de los licitadores deberán cumplir con las condiciones y requisitos establecidos en este Pliego de Prescripciones técnicas. La Dirección del Servicio de Metro acordará con el contratista la prestación del servicio de acuerdo al contenido de la oferta, no admitiéndose contradicciones entre la misma y el contenido de este pliego.

En caso de discrepancia en la interpretación de aspectos relativos a la comparación entre la prestación del servicio y la oferta del Contratista, prevalecerá el ámbito global de este Contrato, consistente en la prestación integral del servicio.

La distribución de las tareas de los distintos alcances, así como las prioridades entre ellos, serán determinados de forma expresa por METRO. Estas distribuciones serán analizadas de forma conjunta entre METRO y el Contratista, pudiendo resultar en la adecuación de los Niveles de Servicio contenidos en este Pliego, siempre bajo la expresa aprobación de METRO.

2.2 Normas de aplicación

En general, serán de aplicación cuantas prescripciones figuren en las Normas, Instrucciones o Reglamentos Oficiales que guarden relación con las funciones a realizar, o con sus instalaciones complementarias y que se hallen en vigor en España en el momento de ejecutarlos.

En particular y para todo aquello que no esté expresamente especificado en el presente Pliego y que pudiera tener relación con el servicio a prestar, regirán las disposiciones contenidas en la relación de los subapartados siguientes, entendiéndose incluidas las Modificaciones y adiciones que se produzcan.

El Contratista está obligado al cumplimiento de todas las instrucciones o normas promulgadas por la Administración que tengan aplicación en los servicios a prestar, a juicio de METRO.

En caso de discrepancias entre las normas anteriores y salvo manifestación expresa en contra, se entenderá válida la prescripción más restrictiva. Salvo indicación en contra, es de aplicabilidad la última versión disponible de cualquier Norma, Instrucción o Reglamento Oficial relacionado.

2.3 Legislación general

Será de obligado cumplimiento a lo largo de la vigencia del Contrato, la legislación vigente en cuanto a Seguridad y Salud en Lugares de Trabajo, Señalización de Seguridad y Salud, así como, la legislación en materia de Protección de Datos de Carácter Personal y cualquier modificación posterior de dicha legislación vigente.

2.4 Normas de Calidad, Confiabilidad y Mantenibilidad

Será de obligado cumplimiento a lo largo de la vigencia del Contrato el cumplimiento de la norma UNE-EN-ISO 9001:2015 que determina los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad, que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, debiendo presentar certificación acreditada por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación).

2.5 Normas de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC)

Será de obligado cumplimiento a lo largo de la vigencia del Contrato las normas UNE-ISO/IEC, respecto a Tecnología de la información.

2.6 Normas específicas de Metro

Cualquier acción que se lleve a cabo en la Plataforma Windows de servidores de METRO, deberá incluir garantías de cumplimiento con la Política y Normas de Seguridad, la Política de Sostenibilidad y cualquier otra que durante la prestación del servicio esté o pudiera ser establecida por METRO.

3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

A efectos del presente documento se entenderá por:

“Licitador”: Empresa que presenta una Oferta para la prestación del servicio de mantenimiento objeto de este Pliego.

“Contratista”: Empresa adjudicataria del servicio de mantenimiento objeto de este Pliego.

“Metro”: Metro de Madrid, S.A.

“Interlocutor (en lote 1) o Responsable (en lote 2) del Servicio a nivel operativo”: El responsable del oferente para el seguimiento, dirección y control del correcto cumplimiento del servicio a efectos de su gestión y de velar por la consecución de los indicadores de medida que evalúan la correcta prestación de servicios de mantenimiento.

“Elemento”: Parte, componente, dispositivo subsistema, unidad funcional, equipo o sistema que puede describirse y considerarse de forma individual.

“ASI”: Área de Sistemas de Información.

“COMMIT”: Centro de Operaciones de Mantenimiento y Monitorización de Instalaciones y Telecomunicaciones de Metro de Madrid.

“COMMIT SI”: Grupo de agentes de COMMIT que prestan servicio de Help Desk para los Sistemas Informáticos de Metro de Madrid.

4 CONFIGURACIÓN DEL LOTE 1: Servicio de soporte de nivel 2 y apoyo a la administración de la plataforma Windows de servidores de Metro

4.1 ALCANCE TÉCNICO

4.1.1 Antecedentes

METRO DE MADRID pone a disposición de sus clientes internos y usuarios, una infraestructura compuesta por los distintos sistemas, aplicaciones y servicios de su Infraestructura de Informática de Gestión.

Para ello cuenta, entre otras, con una infraestructura Cliente/Servidor basada en Windows Server, que suministra los servicios de autenticación y acceso a la plataforma, almacenamiento en red, correo electrónico, impresión en red, bases de datos, acceso a internet, etc... así como, una plataforma de puestos clientes, impresoras, periféricos y otros elementos integrados, que posibilitan el uso de aplicaciones propias y de terceros. Estos servicios están gestionados desde el Área de Sistemas de Información (ASI).

En relación a la infraestructura de servidor, METRO dispone entre otros del software y versiones detallado más adelante.

A título meramente informativo se menciona a continuación una descripción del principal software instalado en los servidores (estas configuraciones son variables en función de las versiones existentes y de las necesidades de METRO):

Windows Server 2008 / Windows Server 2008 R2
Windows Server 2012 / Windows Server 2012 R2
Windows Server 2016
SQL Server 2012
SQL Server 2016
Exchange 2016
SharePoint 2016
Skype for Business 2015
System Center 1706
System Operation Manager 2012 R2
Active Directory 2012 R2
ADFS 4.0

Para ofrecer el soporte necesario a los usuarios, se describe el proceso que en la actualidad se realiza, así como los departamentos y grupos implicados en el mismo.

Para centralizar la atención a las demandas de los usuarios de la plataforma informática de gestión, METRO dispone de un Centro de Operaciones de Mantenimiento y Monitorización de Instalaciones y Telecomunicaciones (COMMIT), desde el que se centralizan y gestionan, entre otras cuestiones, en concepto de ventanilla única, la totalidad de incidencias y solicitudes referidas a los sistemas informáticos de la Plataforma Informática de Gestión de METRO.

COMMIT presta servicios de Call Center y Service Desk aproximadamente a 7.400 clientes internos (empleados de METRO y colaboradores de empresas externas), de los cuales, alrededor de 3.500 son usuarios que utilizan habitualmente un puesto de trabajo informatizado en METRO, utilizando el resto, otro tipo de acceso como puede ser el acceso remoto a “Andén Central” (Portal Web de empleados de METRO), quioscos o desde dispositivos móviles.

Para tal fin se utiliza una aplicación de registro y ticketing, **CESTRACK**, que proporciona los siguientes servicios a la organización:

- Gestión de peticiones e incidencias en todo su ciclo de vida.
- Gestión de activos (Inventario de equipamiento informático).

COMMIT da entrada y registra todas las solicitudes, dando soporte de primer nivel, resolviendo incidencias de baja cualificación y corto tiempo de actuación, en función de procedimientos de METRO.

El agente de primer nivel de COMMIT, atiende e identifica al usuario, el equipo afectado y recoge la información a fin de determinar el síntoma de mantenimiento que presenta. Verificados los datos de contacto del Cliente se procede a la tipificación del caso, esto es, la identificación de toda la información relativa a la misma (equipos o afectados, síntomas, responsables de resolución, etc.), que permita enfocar el proceso de resolución o provisión de forma clara y ágil.

Por otro lado, para dar servicio a los clientes internos y usuarios de la Plataforma, se administra una infraestructura de servidores basada en Windows Server, proporcionando los servicios de autenticación y acceso a la plataforma a través del Directorio Activo y servicios de comunicaciones DHCP, DNS y WINS;

Recursos de almacenamiento en servidores y sistemas de almacenamiento SAN; correo electrónico, Sharepoint, Skype, servicios de impresión en red, bases de datos, SQL Server; servicios Web y FTP, acceso a internet; servicios de Virtualización VMWare y acceso a aplicaciones de terceros, entre otros. Como se ha mencionado anteriormente, estos servicios son prestados por el ASI.

El alcance de este Contrato es el Servicio de soporte de Nivel 2 y apoyo a la administración de la plataforma Windows de servidores de METRO DE MADRID, S.A.

Indicar, que debe existir una interacción estrecha y permanente con los grupos encargados de la administración de la plataforma de puesto cliente y con COMMIT.

El equipo de trabajo que aporte el Contratista para la realización de los trabajos debe componerse de los siguientes perfiles.

4.1.2 Interlocución del Servicio a nivel operativo

Perfil no imputable al proyecto y cuyo único cometido es la interlocución entre Metro y el personal técnico a los efectos del cumplimiento legal. Podría ser desempeñado por uno de los propios técnicos.

4.1.3 Técnico

El ámbito funcional de este grupo será la atención de todos los casos asignados por Metro que se reciban en la herramienta CESTRACK mencionada anteriormente. Dichos casos podrán ser peticiones o incidencias. Además, apoyarán en sus actividades a los Administradores de la Plataforma Windows de servidores.

Estas labores se desarrollarán en un periodo de presencia que se define posteriormente y, el resto, como un servicio de guardia técnica las 24 horas del día, 365 días al año, para atender casos que Metro considere urgentes o críticos.

En líneas generales aplica sobre:

GESTIÓN DE INCIDENCIAS

Una incidencia se define como “Cualquier suceso que no forma parte del funcionamiento estándar de un servicio, equipo o aplicación y que causa o puede causar una interrupción o reducción de su funcionalidad”.

El Servicio debe proporcionar el soporte necesario para solucionar aquellas incidencias que se correspondan con casos que se encuentran en la herramienta CESTRACK.

GESTIÓN DE PETICIONES

Una petición se define como el proceso que comprende la atención y ejecución de las solicitudes de usuarios y necesidades del equipamiento de la plataforma, objeto de este servicio:

- Peticiones que derivan de Incidencias producidas en el equipamiento de la plataforma, hardware y software, de los puestos clientes físicos y virtuales.
- Peticiones que derivan de Incidencias producidas en los distintos servicios ofrecidos por el Área de Sistemas de Información (ejemplo: SAP, BEA, Java, etc.).
- Tareas derivadas de peticiones de hardware.
- Tareas derivadas de peticiones de software.

- Tareas derivadas de peticiones de servicio.
- Aquellas otras tareas donde sea requerida su participación.

4.1.4 *Apoyo a la Administración de la Plataforma Windows de Servidores*

Colaborarán con los administradores de sistemas Windows en las tareas que estos indiquen:

A modo de ejemplo se enumeran una serie de funciones que los administradores, con un mínimo de supervisión por su parte, pueden delegar al servicio contratado:

1. Administración del hardware servidor (Instalación física de equipos, traslado, enracado, conexionado de red, eléctrico, SAN,...etc.), actualización de Firmware y Drivers, etc.
2. Administración Sistema Operativo Windows Server (Instalación, configuración, parcheado, monitorización, etc...)
3. Administración Sistemas de Virtualización (Despliegue de Máquinas Virtuales a partir de plantillas, OVAs, parcheado Hosts ESXi)
4. Administración Backup (Restauración y ejecución)
5. Administración WSFC - Windows Server Failover Cluster.
6. Revisión y corrección de eventos de monitorización sobre plataforma SCOM
7. Administración y operación de servicios de red DNS\DHCP.
8. Administración y operación de servicios de Directorio Activo (2012 R2) y ADFS 4.0
9. Administración y operación de la plataforma Microsoft Exchange 2016.
10. Administración y operación de la plataforma Microsoft Skype for Business 2015.
11. Administración y operación de la plataforma Microsoft SCCM 2012 R2.
12. Administración y operación de servicio de almacenamiento en red (clúster de ficheros y DFS sobre 2012 R2).
13. Administración y operación de servicio de impresión.
14. Administración y operación de servidores web IIS (7.5 y superior).
15. Administración y operación de entornos de colaboración sobre plataforma Sharepoint 2016

4.2 EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

4.2.1 *Horarios de Prestación*

Estos horarios se establecen de forma general. En caso de necesidad, METRO podrá modificar dichos horarios de forma temporal o definitiva (en caso definitivo siempre bajo el marco de una jornada laboral entre las 07:00 y las 20:00), con una comunicación previa de 48 horas para situaciones temporales y de 14 días naturales para situaciones definitivas.

METRO, se reserva el derecho a que se implementen métodos y/o procesos de control para la revisión y seguimiento de los parámetros de servicio establecidos en el presente Contrato, ya sea requiriendo medios técnicos o humanos.

Se prestará un servicio de 24 horas al día, 365 días al año, donde una parte del mismo será de forma presencial y el resto como un servicio de guardia técnica.

Horario habitual de servicio presencial: lunes a viernes laborables (según calendario laboral de la Comunidad de Madrid), en los siguientes horarios:

Turno 1: de 07:00 a 15:00 horas.
Turno 2: de 10:00 a 18:00 horas.

Como mínimo habrá un técnico por turno.

Este servicio será prestado en dependencias asignadas por el ASI.

Durante el periodo no presencial se prestará mediante un servicio de guardia técnica, que cubrirá los casos que Metro designe como urgentes/críticos.

4.2.2 Recursos Materiales y Humanos del Servicio

METRO proporcionará el puesto cliente con el software necesario para el servicio presencial. Para el servicio no presencial, el contratista tendrá que proporcionar los recursos telefónicos e informáticos para conectarse a METRO mediante los mecanismos que se le indiquen.

Por su parte, el Contratista deberá comprometerse a hacer un uso adecuado y correcto de todos los recursos que METRO ponga a su disposición, así como a seguir todas las instrucciones que para su uso le sean facilitadas.

En caso de que el Contratista subcontrate con terceros, parte o la totalidad del servicio a prestar, será el Contratista quien asuma toda la responsabilidad a todos los niveles bajo el ámbito exclusivo de este Contrato con METRO.

4.2.3 Fases de la Prestación del Servicio

El alcance y los términos de las condiciones de prestación del servicio son de aplicación para un periodo determinado, desde la fecha de inicio de prestación del servicio hasta la fecha de fin de prestación del servicio, si bien, se identifican a continuación tres fases en la que la prestación del servicio presenta, por la naturaleza de las mismas, ciertas consideraciones que deberán ser tenidas en cuenta por el Contratista.

PREPARACIÓN Y TOMA DEL SERVICIO

En la oferta, el licitador ha de describir claramente el plan de trabajo detallado de la fase de preparación y toma de servicio, que incluya todos aquellos detalles que se consideren necesarios para la correcta comprensión de la totalidad de procesos incluidos en el servicio.

Este plan será la base para la constitución del programa de trabajo conjunto y detallado, que unificará, realizará y gestionará el Interlocutor de Servicio y que siendo validado por METRO, se utilizará como guía para el control y seguimiento de los trabajos previos necesarios al comienzo de la prestación del servicio ofertado, con la garantía de cumplimiento de los Niveles de Servicio indicados.

Igualmente, incluirá la estrategia con la que abordará el servicio, incluyendo la planificación de las tareas que realizará para la recepción del conocimiento de las distintas áreas y procesos, conocimiento de la configuración de las herramientas de gestión y las fechas en las que se incorporará el personal asignado al proyecto.

Esta fase, tendrá las siguientes características:

- Se realizará sin coste adicional para METRO.
- Tendrá una duración máxima de una **1 semana dentro de la vigencia inicial del contrato**. Este plazo será anterior a la fecha de toma de servicio y finalizará en la fecha de toma de servicio.
- Tendrá coincidencia entre los prestatarios del servicio actual, que es METRO, y el Contratista de esta contratación, siempre que no exista interdependencia, ni jerárquica ni funcional, entre los trabajadores de la empresa contratista y Metro, o viceversa.
- Una vez finalizada esta fase, se dará paso a la prestación del servicio en su fase de transición. La duración efectiva de los trabajos una vez finalizada esta fase será de dos años dentro de la vigencia del contrato.

FASE DE TRANSICIÓN

Esta fase tiene su inicio a la finalización de la fase “Preparación y toma del Servicio” y tendrá una duración máxima de **15 días**.

Durante la misma, en la que el Contratista deberá dar el servicio en su totalidad y con plenitud de recursos, se deberá optimizar el funcionamiento de las áreas y procesos establecidos en la estrategia de servicio presentada y aprobada en la fase anterior.

Pese a que durante este periodo no sean de aplicación las penalidades generales que se produzcan por incumplimientos en los Niveles de Servicio, se procederá al cálculo de los mismos a través de los indicadores establecidos, y con el fin de garantizar la evolución positiva de los procesos, podrán ser de aplicación otras penalidades reflejadas en el apartado correspondiente.

FASE DE FINALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN

Ya sea en el caso de finalización normal del Contrato o en el caso de resolución, durante la fase de finalización del servicio con una duración prevista no superior a dos semanas, ni inferior a una, el Contratista deberá colaborar activamente con METRO y deberá realizarse el traspaso de toda la documentación y conocimiento de cada uno de los procesos, los procedimientos y normativas existentes y configuración de las distintas herramientas de gestión, desde el Contratista al personal de METRO, o a una tercera empresa, si ha lugar, permitiendo la progresiva incorporación de los técnicos en la realización de las tareas diarias.

En la oferta, el licitador ha de describir claramente el plan de traspaso o reversión con la descripción de la metodología utilizada, la descripción del equipo encargado de esta tarea y responsabilidades, así como, los criterios de fin de traspaso o reversión.

Durante esta fase se deberá mantener y cumplir los Niveles de Servicio vigentes, así como, finalizar todos los trabajos y tareas en curso registrados hasta el último día de Contrato, inclusive.

El no cumplimiento de la misma con las garantías y niveles de calidad establecidos por METRO, dará lugar a las penalidades reflejadas en el apartado 4.5.2 Penalidades del presente pliego.

4.2.4 Transferencia Tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos objeto del Contrato, el Contratista se compromete en todo momento a facilitar a las personas designadas por METRO a tales efectos, toda la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento técnico de las circunstancias

en que se desarrollan los trabajos, así como, de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

Igualmente, el Contratista está obligado a mantener constantemente actualizada la base de conocimientos del servicio, los procedimientos técnicos y operativos.

Además, aquella documentación que se entregue a METRO estará redactada en español, e irá acompañada de una copia de la misma en formato Microsoft Office / ODF / PDF y firmada digitalmente por el Interlocutor del Servicio o superior a éste, cuando así se requiera.

4.2.5 Propiedad Intelectual e Industrial

La propiedad intelectual e industrial de aquellos productos desarrollados y cualquier tipo de documentación generada durante la vigencia del Contrato, será exclusiva de METRO.

Toda la documentación utilizada para el normal desarrollo del servicio ofertado estará permanentemente accesible y a disposición del personal que METRO estime oportuno.

4.3 PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO

4.3.1 Planificación y Dirección

Corresponde a METRO designar una persona para realizar la supervisión de las tareas, para revisar la consecución de los objetivos en base a las especificaciones del presente pliego, proponer las modificaciones que convenga introducir o, en su caso, proponer la resolución del contrato si existiese causa suficientemente motivada.

Tanto la planificación, ejecución, análisis, diseño, como toda la gestión del servicio se ajustarán a las especificaciones de METRO.

4.3.2 Seguimiento y Control

El seguimiento y control del servicio se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo de la evolución del servicio entre la Interlocución del Servicio a nivel operativo por parte del Contratista y METRO.
- Establecimiento por parte de METRO de los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo la planificación, seguimiento y control del servicio.
- El contratista generará y mantendrá actualizado un cuadro de mando de actividad. Los indicadores contemplados en el cuadro serán acordados conjuntamente entre contratista y Metro.
- Reuniones de seguimiento de la Interlocución del Servicio a nivel operativo por parte del Contratista y METRO, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los Niveles de Servicio, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al servicio, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de las actividades realizadas.
- METRO se reserva el derecho de realizar las auditorias que considere oportunas, tanto con personal interno, como a través de empresas colaboradoras.

De cada reunión celebrada a tal fin, el Contratista realizará un acta en los siguientes dos días laborables, que será revisada y aprobada por ambas partes en todo su contenido tras la actualización de las revisiones. El plazo total hasta la aprobación por ambas partes no deberá exceder de los diez días laborables.

El alcance y contenido que deben tener los informes remitidos por el Contratista, serán lo suficientemente detallados y completos, reservándose METRO la potestad de exigir la ampliación, cuantitativa o cualitativa, de cualquier aspecto contenido en un informe, así como, la frecuencia de los mismos.

En función del objeto y la información contenida, se distingue al menos, los siguientes tipos de informes:

- Informes de Resumen de Actividad y cumplimiento de los Niveles de Servicio. Son aquellos que reflejan detalladamente la actividad desarrollada, debiendo incluir, al menos, información sobre el cumplimiento de los Niveles de Servicio, su evolución en el tiempo, el estado de la consecución de objetivos si fueran de aplicación, así como, sobre las incidencias críticas y graves. Tendrán periodicidad mensual.
- Informes Técnicos. Son aquellos donde se analiza detalladamente las causas de incidencias relevantes y las propuestas de mejora del servicio.

El Contratista entregará los informes solicitados en el plazo que se acordará entre el Contratista y METRO.

El Contratista se compromete a respetar el principio de veracidad en la elaboración y comunicación de la información y documentación relativa al servicio, que podrá ser sometida a juicio de METRO, pudiendo derivar en la aplicación de las penalidades determinadas, en el apartado correspondiente.

4.4 RECURSOS HUMANOS

4.4.1 Composición del Equipo de Trabajo

El Contratista deberá aportar, antes de la toma de servicio, una relación nominal (DNI u otra documentación oficial válida, nombre y apellidos) de los trabajadores, así como declaración responsable del representante legal de la empresa, con expresión de las titulaciones académicas y profesionales (españolas u homologadas en el ámbito de la Unión Europea) del perfil destinado a la ejecución del contrato, garantizando que disponen de la cualificación y experiencia necesaria para la prestación del servicio, haciendo especial mención a las características reseñadas en el presente pliego. A tal fin, deberán presentar certificaciones de las empresas donde han prestado anteriormente servicio, que justifiquen la experiencia solicitada. Igualmente, deberá aportar la información indicada tan pronto como se produzcan bajas o nuevas incorporaciones.

Deberá aportar información sobre el número mínimo de personas que intervendrán en el servicio (presencial, guardias y sustituciones), junto con su formación, experiencia y perfil profesional y será la cifra de referencia mínima a cumplir en la vigencia del Contrato.

Será responsabilidad del Contratista disponer del número de recursos para la realización del servicio con el cumplimiento de los Niveles de Servicio establecidos, sin repercusión económica para METRO.

Todo el personal del Contratista deberá tener conocimiento del **Manual de Acogida** en el momento de la toma de servicio, así como, del Organigrama vigente de METRO, que será facilitado por METRO.

METRO se reserva el derecho de solicitar acreditación documental para verificar que la cualificación y experiencia del personal asignado al servicio se corresponde con el rol que desempeñará. Esta solicitud se podrá realizar en cualquier momento, durante la prestación del servicio.

Esta evaluación de recursos se podrá realizar en cualquier momento, desde la adjudicación hasta la finalización del Contrato, pero sobre todo tendrá más incidencia en el inicio y en el momento que las personas asignadas al proyecto cambien el rol desempeñado en el mismo.

El equipo humano, que se incorporará para la prestación del servicio tras la formalización del Contrato, deberá garantizar en todo momento el cumplimiento del servicio demandado. Los perfiles mínimos son los especificados en el apartado 4.4.6 Roles del presente pliego.

Dicho equipo prestará su servicio durante el horario habitual de servicio presencial en las dependencias que el ASI determine o el ámbito de actuación descrito en el presente Pliego, en la totalidad de la jornada laboral, según el horario establecido. En caso de que tuviese que realizar algún cometido para su empresa, incluso reuniones o formación referente al presente servicio, deberá realizarse fuera de la jornada laboral establecida en METRO.

Todo el personal adscrito al contrato que lleve a cabo la prestación en horario servicio presencial debe realizarlo en exclusividad, no permitiéndose la participación en otros servicios o proyectos ajenos al objeto de este Contrato, sin la expresa aprobación de METRO.

Los técnicos que realicen las guardias designadas, deberán estar localizados por teléfono móvil durante todo el periodo de dichas guardias. Los números de los teléfonos móviles se suministrarán a METRO a la toma del servicio.

4.4.2 Cambios Internos de Personal

Las empresas están sujetas a diversos cambios en su estructura de personal, que llegan en forma de altas y bajas de empleados. Este intercambio de profesionales que se produce entre el mercado laboral y la empresa, es denominado **rotación**. Ésta mide el ingreso y salida de personas en un proyecto, en relación con el total de este proyecto en cada momento del tiempo.

Para calcular el índice de rotación es necesario basarse en el volumen de entradas y salidas de personal en un proyecto, en relación con el personal que se encuentra prestando servicio en el mismo, medido en un cierto espacio de tiempo.

Se tendrá en cuenta como condiciones específicas no computables, en lo referente a salidas e ingresos de personal, las siguientes:

Bajas por incapacidad temporal (accidente, enfermedad, etc. en las que la persona retorne a su puesto al final de la baja), maternales, excedencia (cuidado de hijos, etc.).

Sustituciones que supongan un beneficio para el servicio, previamente consensuado entre el Contratista y METRO, como por ejemplo: Refuerzos temporales por necesidades del servicio (ejecución de proyectos de transformación, etc.).

4.4.3 Modificaciones en la Composición del Equipo de Trabajo Imputables al Contratista

MODIFICACIONES EN LA COMPOSICIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO IMPUTABLES AL CONTRATISTA

Si el Contratista propusiera el cambio de una de las personas del equipo de trabajo por causas ajenas a METRO, deberá solicitarlo por escrito con 15 días de antelación y exponiendo las razones que motivan la propuesta. En todo caso, el cambio deberá ser aprobado por METRO, sin que ello pueda servir al Contratista para justificar el incumplimiento de sus obligaciones contractuales. En el supuesto de que se produzcan sustituciones de personal imputables al Contratista, la persona a reemplazar y la que deba

sustituirla, deberán coincidir durante un periodo mínimo de una semana, sin coste adicional para METRO, garantizando que se mantienen en la prestación del servicio los perfiles requeridos.

Si por causas imputables al Contratista, no fuera posible dicho solapamiento, las dos primeras semanas de trabajo del sustituto no se facturarán.

Las ofertas contendrán una descripción detallada de las medidas propuestas ante eventuales modificaciones del equipo de trabajo, en especial si se proponen mejoras en:

- Plazos de incorporación de nuevos recursos.
- Plazos de sustitución de recursos.
- Periodo de carencia, no facturable, en estos supuestos.

Si durante la vigencia del Contrato se produjera una discrepancia entre la cualificación del personal que el Contratista adscribiera al proyecto y lo que se exige en el Pliego, el Contratista deberá realizar el cambio del recurso asignado por otro que cumpla los requisitos acordados, computando éste como rotación de personal, acorde lo indicado en el apartado **4.3.2.2 Relacionadas con el Incumplimiento en la Rotación del Personal**. Si dicha discrepancia se produjese con el Interlocutor del Servicio, se daría un incumplimiento contractual que podría llevar a la resolución del mismo, si METRO lo estimase, con la indemnización que pudiera corresponder de daños y perjuicios para METRO. En caso de que METRO decidiese la NO rescisión, el Contratista, deberá realizar el cambio del recurso asignado por otro que cumpla los requisitos acordados. En este caso, METRO se reserva el derecho a retener del pago mensual tanto el importe devengado por el recurso rechazado hasta que se cubra dicho puesto, como 15 días de adaptación al proyecto del nuevo recurso.

Igualmente, cuando el personal asociado al servicio que no ofrezca al cliente o usuario un trato atento y educado, o su indumentaria o higiene no sea la esperada, el Contratista procederá automáticamente a su sustitución, ante la denuncia a tal efecto realizada por METRO, computando ésta como rotatividad de personal.

MODIFICACIÓN EN LA COMPOSICIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO REQUERIDO POR METRO

La valoración final de la productividad y calidad de los trabajos de las personas que realizan la actividad corresponde a METRO, pudiendo éste solicitar el cambio de cualquiera de los componentes del equipo, con un preaviso de 15 días.

METRO, no limita el número de modificaciones que puede solicitar. El Contratista, se compromete a facilitar la incorporación del profesional, o profesionales requeridos en el plazo de incorporación establecido, cumpliendo en todo momento con los niveles de prestación de servicio vigente.

4.4.4 Formación

El Contratista deberá mantener formado a los recursos humanos asignados al servicio en la totalidad de las tecnologías mencionadas en el presente Pliego y acorde lo indicado respecto de las mismas.

Si durante la vigencia del contrato se realizará la actualización/cambio de alguno de los productos software objetos de este contrato, la empresa contratista deberá formar al equipo asignado en METRO en el plazo máximo de 2 meses, fuera del horario presencial de servicio. En caso de no cumplirse este plazo de actualización de formación, el contratista procederá al reemplazo de personal necesario, computando este como rotación.

4.4.5 Accesos

Todo el personal que tenga que acceder a las instalaciones, equipos y aplicaciones, deberá estar expresamente autorizado por METRO, de acuerdo al procedimiento establecido a tal efecto, quedando el Contratista obligado a cumplir y hacer cumplir rigurosamente su contenido.

Cuando METRO lo requiera, el acceso a las instalaciones, equipos o aplicaciones puede quedar restringido total o parcialmente, en horarios, fechas y ubicaciones concretas por las razones que estime necesarias.

4.4.6 Roles

En este capítulo se recoge la propuesta de organización de los trabajos que permite una distribución óptima de funciones, para conseguir el cumplimiento de los objetivos marcados.

Los perfiles mínimos que deberán presentar son los siguientes:

TÉCNICOS

Las funciones a desempeñar por este Rol están descritas en el apartado **4.1.3 Técnico**.

Requerimientos:

2 años de experiencia como mínimo en al menos una de las siguientes tecnologías :

- Administración de Windows Server 2012 o superior
- Administración de Active Directory 2012 o superior
- Administración de Microsoft Exchange 2013 o superior

El nivel de administración será el correspondiente al que se adquiere en la formación oficial de cada una de las tecnologías anteriormente citadas.

Por otro lado, se valorará que:

- dispongan de formación oficial en cada una de las tecnologías anteriores
- dispongan de experiencia superior a 2 años (pueden ser concurrentes) en cada una de las siguientes tecnologías en:
 - Microsoft SQL
 - Administración IIS
 - Fundamentos de redes (TCP / IP y Domain Name System - DNS)
 - Scripting.
 - EMC Networker v8 o superior
 - Microsoft Sharepoint 2013 o superior

Nº mínimo de recursos requeridos: Dos (2), con disponibilidad del 100%

Las titulaciones académicas y profesionales habrán de ser, necesariamente, españolas, o estar homologadas en el ámbito de la Unión Europea. Se incluirá Currículum de cada una de las personas asignadas del personal técnico y mandos intermedios en el que se indique la experiencia, titulaciones, etc., necesarios para la perfecta ejecución de las tareas encomendadas.

Se analizará si cada uno de los perfiles mínimos anteriores cumple con todos los requisitos mínimos exigidos para cada uno de ellos en este apartado. En caso de que no se presente la documentación necesaria de todos los perfiles especificados o que la de alguno de los perfiles no cumpla con el mínimo establecido, supondrá la exclusión de la oferta de la empresa licitadora.

Los currículos vitae deberán contener toda la información necesaria para realizar la valoración técnica conforme a los criterios de valoración establecidos en el apartado 27 del cuadro resumen. La responsabilidad de incluir toda la información que permita la valoración será responsabilidad del licitador, de forma que, se considerará que toda la información no incluida en los currículos vitae no existe y por tanto no será tenida en cuenta en la valoración.

Las situaciones como ILT (incapacidad laboral temporal por enfermedad o accidente), periodos vacacionales u otros del personal asignado al proyecto, no eximirá al Contratista del cumplimiento tanto del nº mínimo de recursos requeridos como de los Niveles de Servicios especificados en el presente Pliego. El contratista podrá disponer de personal adicional para cubrir estas incidencias si así lo considera

4.5 NIVELES DE CALIDAD EXIGIDOS

La calidad de la prestación de servicio recibida quedará definida mediante los parámetros indicados a continuación. El Contratista queda obligado a conseguir los objetivos y niveles de servicio definidos. Su incumplimiento conllevará las penalidades y causas de resolución del contrato descritas en el Pliego de Condiciones Particulares.

El Contratista está obligado a la presentación con carácter mensual, durante los 10 primeros días, del Informe de Resumen de Actividad y cumplimiento de Niveles de Servicio, si bien, METRO se reserva la potestad de revisar los cálculos realizados en la elaboración de dicho informe, así como de realizar o encargar a terceros el cálculo de los mismos, dando lugar a las penalidades adicionales que se determinan en el apartado correspondiente.

4.5.1 Nivel de Servicio de Gestión de Incidencias y Peticiones

Se define como Tiempo Máximo de Ejecución de Actividad de Servicio (Tarea) en la provisión de peticiones o en la resolución de incidencias al periodo de tiempo expresado en minutos, comprendido entre la asignación de las actividades, hasta su completa ejecución, por elemento de infraestructura, incluidas en los flujos de trabajo establecidos por METRO. Para usuarios VIP (113) esta contabilización se hace en tiempo natural, independientemente de los turnos de trabajo y el calendario laboral, para equipos urgentes y críticos que deben ser atendidos por el servicio de guardia.

La contabilización de tiempo para el resto de casos se podrá interrumpir, bajo autorización de METRO, en festivos, fines de semana, y noches en días laborables.

Se definen como Actividades de Servicio dentro del Nivel de Servicio, como aquellas actividades cuyo tiempo real de ejecución no sobrepasa el Tiempo Máximo de Ejecución/Resolución fijado en el periodo objeto del cálculo.

La unidad de tiempo mínima a contabilizar será el minuto.

Se definen como Actividades de Servicio Registradas, aquellas actividades cuya fecha de ejecución está dentro del periodo objeto del cálculo.

La fórmula de cálculo para estos Niveles de Servicio (en adelante NS) se expresa por tanto como:

$$\frac{\sum \text{Actividades dentro de NS (T. Real de Resolución < NS)}}{\sum \text{Actividades de Servicio Registradas}} * 100$$

El valor objetivo mínimo para el Porcentaje de Provisión de Peticiones de cada una de las Actividades de Servicio es del **100%**. Cuando el NS no sea del 100% se aplicarán las penalidades indicadas en el apartado 4.5.2 Penalidades y de acuerdo con lo especificado en los puntos 35 y 36 del cuadro resumen del PCP.

4.5.1.1 NS de Gestión de Incidencias

Los niveles de servicio establecidos para la resolución de las incidencias en función de la criticidad asignada a usuarios y aplicaciones, en el ámbito de responsabilidad del contratista son:

Código	Tipología Incidencia	NS
IN01C	Usuario VIP afectado	1 hora
IN02C	Aplicación crítica afectada	1 hora
IN03C	Nº elevado de usuarios afectados	1 hora
IN01A	Aplicación no crítica afectada	2 horas
IN02A	Usuarios de uno o varios departamentos afectados	2 horas
IN01N	Resto de incidencias	4 horas

INXXC: Incidencia Crítica

INXXA: Incidencia Alta

INXXN: Incidencia Normal

Cuando el impacto en el servicio así lo aconseje, Metro de Madrid asumirá la resolución de la incidencia no imputándose el NS al Contratista.

En el **Anexo** se incluye una tabla con las aplicaciones críticas de Windows.

4.5.1.2 NS de Gestión de Peticiones

Los “Tiempos Máximos de Ejecución” e “indicadores” establecidos para la Gestión de Peticiones, en el ámbito de responsabilidad del contratista son:

Código	Actividad	NS (min.)
AC01	Actualización Licencias - ADM SISTEMAS	60
AC02	Alta / Baja / Modificación Objeto Exchange	30
AC03	Alta / Baja / Modificación Objeto Virtual	90
AC04	Alta / Baja / Modificación Recurso de Almacenamiento	30
AC05	Alta / Baja / Modificación Servicio Mejora Impresión	30
AC06	Alta / Baja / Modificación Usuario en Aplicación - ADM SISTEMAS	30
AC07	Alta / Modificación Impresora en WINDOWS	30
AC08	Alta / Modificación Maquina en Dominio	15
AC09	Alta / Modificación Usuario en Dominio	15
AC10	Alta / Modificación Usuario en SGBD	15
AC11	Asignación IP	15
AC12	Backup / Restore Share	60
AC13	Baja Impresora en WINDOWS	15
AC14	Baja Maquina en Dominio	15
AC15	Configuración HW / SW - ADM SISTEMAS	60
AC16	Creación Cola Impresión PaperCUT	30
AC17	Creación Cola Impresión WINDOWS	30
AC18	Liberar Espacio / Establecer Cuota	15
AC19	Operación BACKUP / RESTORE	60
AC20	Solicitud / Recopilación Información - ADM SISTEMAS	60
AC21	Tarea Administración Impresión	60
AC22	Tarea de Administración DA	60
AC23	Tarea de Administración DA Especiales	60
AC24	Tarea de Administración DA Virtualización	60
AC25	Tarea de Administración DHCP	60
AC26	Tarea de Administración DNS	60
AC27	Tarea de Administración EXCHANGE	60
AC28	Tarea de Administración OTROS	60
AC29	Tarea de Administración SGBD	60
AC30	Tarea de Administración Shares	60
AC31	Tarea de Administración WINS	60
AC32	Verificación Funcionamiento - ADM SISTEMAS	60

ACXX: Actividad a realizar de un determinado tipo existente en la Herramienta de Registro y Ticketing.

Los valores de cada uno de los componentes de las fórmulas de cálculo para los indicadores, son extraídos de la Aplicación de Registro y Gestión de Incidencias y Peticiones.

Toda Actividad de Servicio necesaria para la resolución de cualquier petición y no incluida en estos indicadores, tendrá un tiempo de resolución por defecto de 30 minutos.

4.5.2 Penalidades

El cálculo de las penalidades se realizará, salvo indicación expresa, en periodos de meses naturales sobre el importe de facturación.

Será de aplicación en todos los grupos de indicadores incluidos en el catálogo la siguiente nomenclatura:

- *PCO: Porcentaje de cumplimiento obtenido.*
- *GC: Grado de Cumplimiento del indicador.*
- *GCGI-xx: Grado de cumplimiento de cada grupo de indicadores.*

Las penalidades son acumulativas, por lo que la aplicación de una penalidad relacionada con un incumplimiento, no elimina la aplicación de otra penalidad.

Cuando no esté definida una penalidad o por negligencia se incurriese en un perjuicio para METRO, se aplicará una penalidad que compense el doble del valor establecido en METRO de los daños repercutidos, ya sea en costes de personal o de equipamiento.

METRO determinará si el valor en caso de negligencia o penalidad no específica se aplicará sobre la facturación del mes correspondiente o se aplicará como compensación por servicios.

4.5.2.1 Relacionadas con el Incumplimiento de los NS de Gestión Incidencias y Peticiones

El objeto de la prestación es obtener una calidad de servicio acorde a las necesidades y expectativas de los clientes internos. Teniendo en cuenta que la calidad prestada se encuentra íntimamente relacionada con los niveles de servicio descritos en los apartados anteriores, su incumplimiento refleja que no se están cubriendo los requerimientos de calidad demandados y será causa de una penalidad económica aplicable al Contratista sobre el importe de la facturación mensual correspondiente.

• **CÁLCULO DEL NS OBTENIDO PARA INCIDENCIAS (GCGI-ID):**

Los NS son los tiempos de resolución estipulados por METRO y que se exigirán al Contratista para una correcta prestación del servicio. Éstos están definidos en función de la catalogación de las incidencias mencionadas en el apartado 4.5.1.1 NS de Gestión de Incidencias.

METRO, proporcionará al Contratista un listado de los aplicativos y su catalogación, siendo revisado con carácter trimestral.

El compromiso de nivel de servicio en su doble vertiente, tiempo y calidad, será la máxima prioridad a cumplir por el Contratista. Por ello, el grado de cumplimiento de cada uno de los indicadores de los NS de Gestión de Incidencias, se verá reducido en función de los tiempos medios de resolución, de aquellas incidencias que no cumplen con los NS acorde a la siguiente tabla:

% Retraso Resolución	Crítica	Alta	Media
<10%	1%	0%	0%
>=10% <20%	2%	1%	0%
>= 20% <30%	3%	2%	0%
>=30% <40%	5%	3%	1%
>=40 <=50%	8%	5%	2%
> 50%	10%	7%	3%

A partir del 50% del “% Retraso Resolución”, cada incremento de 10 puntos porcentuales sobre el “% Retraso Resolución”, supondrá un incremento en el Porcentaje de Reducción por tiempos medios de retraso (PRR) del 1%.

Será de aplicación al grupo de indicadores de incidencias la siguiente nomenclatura:

- *PRR-id_{xx}*: Porcentaje de Reducción por tiempos medios de Retraso en la resolución de incidencias de un determinado tipo “xx”.
- *NICNS-id_{xx}*: Sumatorio de incidencias de un determinado tipo “xx” que cumplen el NS.
- *NI-id_{xx}*: Sumatorio de incidencias registradas de un determinado tipo “xx”.
- *GCGI-id_{xx}*: Grado de cumplimiento de un determinado tipo de incidencia “xx”.

La fórmula de cálculo del grado de cumplimiento para cada uno de los Indicadores de Gestión de Incidencias definidos en el apartado 4.3.1 “Nivel de Servicio de Gestión de Incidencias y Peticiones”, se expresa como:

$$GCGI-id_{xx} = (((NICNS-id_{xx} / NI-id_{xx}) * 100) - PRR-id_{xx})$$

GCGI-Id : Promedio del porcentaje de cumplimiento de cada uno de los indicadores GCGI-Id_{xx}, siendo éste el porcentaje de cumplimiento de Gestión de Incidencias.

• **CÁLCULO DEL NS PARA GESTIÓN DE PETICIONES (GCGI-PET)**

Será de aplicación al grupo de indicadores de “Gestión de Peticiones” la siguiente nomenclatura y cálculos:

- *NACNS-petxx*: Es el sumatorio de Actividades de “Gestión de Peticiones” de un determinado tipo “xx” que cumplen el NS.
- *NAC-petxx*: Es el sumatorio de Actividades de “Gestión de Peticiones” registradas de un determinado tipo “xx”.
- *GCGI-petxx*: Grado de cumplimiento de un determinado tipo de Actividad de “Gestión de Peticiones” “xx”.

La fórmula de cálculo del grado de cumplimiento para cada uno de los indicadores de Actividades de “Gestión de Peticiones” definidos en el apartado 4.3.1.2 “NS de Gestión de Peticiones”, se expresa como:

$$GCGI-pet_{xx} = ((NACNS-pet_{xx} / NAC-pet_{xx}) * 100)$$

GCGI-pet : Promedio del porcentaje de cumplimiento de cada uno de los indicadores GCGI-pet_{xx}, siendo éste el porcentaje de cumplimiento de Actividades de Servicio.

- **CÁLCULO DEL NS GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y PETICIONES (GCGI-IDPET)**

GCGI-idpet: Grado de cumplimiento conjunto de Gestión de Incidencias y Peticiones (**GCG-Idpet**), calculándose en función del grado de cumplimiento de Gestión de Incidencias(**GCGI-Id**) y el grado de cumplimiento de Gestión de Peticiones (**GCGI-pet**).

$$GCGI-idpet = 0,60 * GCGI-Id + 0,40 * GCGI-pet$$

La penalidad económica que se aplicará con carácter mensual por incumplimiento de los Niveles de Servicio establecidos para este concepto será:

$$Facturación\ mensual * (1 - GCGI-idpet)$$

En cualquier caso, el mínimo nivel de cumplimiento para este concepto (**GCGI-idpet**), nunca será menor del 95%. En este caso, será causa de resolución del Contrato, unilateralmente por parte de Metro, según lo indicado en el apartado 35 del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares.

4.5.2.2 *Relacionadas con el Incumplimiento en la Rotación del Personal*

Las empresas están sujetas a diversos cambios en su estructura humana, que llegan en forma de altas y bajas de empleados. Este intercambio de profesionales que se produce entre el mercado laboral y la Empresa es denominado como rotación.

Si durante la vigencia del contrato, se produjese más de un cambio de cualquiera de los perfiles, además de las condiciones mencionadas en el apartado 4.4.3 Modificaciones en la Composición del Equipo de Trabajo Imputables al Contratista, se aplicará una penalidad sobre el importe total del contrato en la siguiente mensualidad de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$Penalidad = Importe\ Total\ del\ Contrato * (N^o\ de\ cambio - 1) * 1\%$$

Se entiende por N° de cambio, el número de veces que se haya realizado la sustitución de uno de los recursos asignado a prestar el servicio de forma presencial.

4.5.2.3 *Relacionadas con la Falta de Personal*

En caso de producirse una ausencia de alguno de los componentes del equipo de trabajo y no se cubriese la misma en la fecha en que se produce dicha ausencia, se aplicará una penalidad del doble del coste del perfil de la vacante por día de falta de dicho personal, según la matriz de coste / jornada de cada perfil. Esta penalidad será acumulativa.

En caso de no dar servicio por acumulación de ausencias se aplicará una penalidad del doble del coste de la facturación diaria. Esta penalidad será acumulativa.

Una falta de servicio mayor de un día, independientemente de que se apliquen las penalidades correspondientes, será causa de resolución del Contrato unilateralmente por parte de METRO siguiendo lo indicado en el apartado 35 del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares.

4.5.2.4 Relacionadas con el Incumplimiento de los NS para el Periodo de Transición

Durante el periodo de transición no serán de aplicarán las penalidades recogidas en el apartado 4.5.2.1 Relacionadas con el Incumplimiento de los NS de Gestión Incidencias y Peticiones

De la evaluación del Informe de Resumen de Actividad y cumplimiento de Niveles de Servicio, si el resultado fuese inferior al 90%, METRO, aplicará un porcentaje de penalidad del 5% sobre la facturación del mes correspondiente.

4.5.2.5 Relacionadas con el Incumplimiento en la Reversión del Conocimiento

El no cumplimiento de las condiciones de prestación en relación con la reversión del conocimiento y la transferencia tecnológica, conllevará una penalidad adicional del 5%.

4.6 CARACTERISTICAS DEL CONTRATO

4.6.1 Plazo de Ejecución del Servicio

El plazo de duración del contrato será de dos años y 1 semana desde el día siguiente a la firma del acta de inicio de los trabajos. El periodo de preparación hasta la toma del servicio comprenderá la semana previa al inicio de la prestación del Servicio dentro de la vigencia inicial del contrato, momento en que se deberá haber finalizado el traspaso entre Metro y el Contratista y deberá prestarse el servicio contratado en su globalidad. El periodo de preparación no tendrá facturación asociada ya que estos trabajos están incluidos en el precio del contrato.

4.6.2 Matriz de Costes

El Licitador entregará en forma de tabla una matriz de costes con presupuesto segmentado para los Técnicos.

Adicionalmente se incluirá en forma de “matriz de coste/jornada”, el coste de los perfiles incluidos en el servicio.

Este coste permanecerá inalterable durante la vigencia del contrato.

El modelo de la matriz de costes se encuentra en el Anexo I Proposición Económica del Pliego de Condiciones Particulares.

5 CONFIGURACIÓN DEL LOTE 2: Servicio de soporte de nivel 1 de Help Desk de la plataforma de los Sistemas Informáticos de Gestión de Metro

5.1 ALCANCE TÉCNICO

5.1.1 Antecedentes

Metro pone a disposición de sus clientes internos el acceso y utilización de los distintos sistemas, aplicaciones y servicios de su Infraestructura de Informática de Gestión.

Dispone de una infraestructura cliente-servidor basada en Windows Server que suministra los servicios de autenticación y acceso a la plataforma, almacenamiento en red, correo electrónico, impresión en red, bases de datos, acceso a internet, virtualización, servicio de aplicaciones, etc..., así como una plataforma de puestos clientes basados en Windows 10 (y Windows 7 de forma residual), impresoras, periféricos y otros elementos integrados que posibilitan el uso de aplicaciones propias y de terceros.

También tiene una plataforma basada en UNIX y varios entornos de aplicación y datos (SAP, ORACLE, PB, .NET, etc.).

Para centralizar la atención al Cliente Interno, Metro dispone de un Centro de Operaciones de Mantenimiento y Monitorización de Instalaciones y Telecomunicaciones (COMMIT) en el que se integra el grupo de soporte de primer nivel COMMIT Sistemas Informáticos (COMMIT SI) que gestionan la totalidad de incidencias y peticiones relacionadas con los sistemas informáticos de Metro de Madrid.

COMMIT SI ofrece su servicio a los Clientes a través de los siguientes canales de comunicación:

- Número de teléfono único.
- Dirección de correo electrónico.
- Presencial.
- Otros que en un futuro se puedan implantar, como páginas web de autoservicio, u otros.

En términos generales, los Clientes pueden notificar sus incidencias por cualquier medio, fundamentalmente teléfono y en segundo lugar correo, y deben realizar sus solicitudes por correo electrónico.

A título informativo, se incluye en el apartado Anexos de este pliego los datos de distribución de casos según origen (correo, teléfono).

COMMIT SI presta servicios de Help Desk a aproximadamente 7.400 Clientes (empleados de Metro y colaboradores de empresas externas), de los cuales alrededor de 3.500 son usuarios que utilizan habitualmente un puesto de trabajo informatizado en Metro, y el resto que utilizan únicamente otros tipos de accesos como puede ser “Andén Central” (portal web de empleados de Metro), quioscos de información o dispositivos móviles.

Del conjunto de Clientes, se considera que en la actualidad son VIP aproximadamente 115. Por sus necesidades concretas requieren un trato con un grado mayor de implicación por lo que la atención será presencial, salvo que se determine o acepte lo contrario y se realice de forma telefónica y remota.

5.1.2 Ámbito de aplicación

El Servicio se prestará exclusivamente en los puestos de agente habilitados en la sala de COMMIT en la ubicación vigente, que en la actualidad está en el Parque Empresarial Cristalía.

Los elementos que actualmente componen el puesto de agente COMMIT SI de Metro actualmente son los siguientes:

- Un Sistema de Atención Telefónica Avanzada (SATA) compuesto por:
 - Central telefónica automatizada que gestiona las llamadas recibidas de los Clientes asignándolas a los agentes o derivándolas a un buzón de voz en situaciones de alta demanda.
 - Terminales telefónicos avanzados y auriculares inalámbricos.
 - Aplicación Barra SATA que permite a los agentes la gestión de llamadas vía software adicional a la gestión propia del terminal.
 - Aplicación CMS de administración y explotación de información relativa al canal telefónico.
 - Sistema de grabación de llamadas.
- Aplicación de gestión para el registro y gestión de casos de incidencias y peticiones. se utiliza la aplicación SGSIT, basada en el producto Cestrack y adaptada a los procesos de Metro, si bien en un futuro Metro puede decidir sustituirla por otra. Esta aplicación contiene el directorio de clientes actualizado con Microsoft Active Directory, y el inventario administrativo de los elementos de infraestructura.
- Aplicaciones de conexión a escritorio remoto basado en Microsoft System Center Configuration Manager y DameWare.
- Herramienta administrativa de conexión a Microsoft Active Directory.
- Repositorio de documentación basado en Microsoft SharePoint.
- Acceso a los servicios provistos en la plataforma, tales como almacenamiento en red, correo electrónico, acceso a internet, impresión y herramientas de colaboración y mensajería instantánea.
- Puesto informático de agente: equipos informáticos con software base definido para la plataforma y las aplicaciones antes descritas.

5.1.3 Función del Servicio de Help Desk de COMMIT SI

Se detallan a continuación las actividades que desempeña el grupo de Soporte de Primer Nivel de COMMIT SI.

Cualquiera de ellas se debe realizar de acuerdo con los procedimientos definidos por Metro de Madrid que estén vigentes en cada momento, garantizando su calidad y el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio establecidos.

5.1.3.1 Actividades de atención al cliente

COMMIT SI proporciona a sus Clientes de la plataforma un contacto centralizado a través de los canales de comunicación establecidos y vigentes:

- Atención telefónica
- Buzón de correo electrónico.
- Presencial.
- Otros canales que en un futuro se puedan establecer, como páginas web de autoservicio u otros.

En este ámbito, es responsabilidad de COMMIT SI la realización de las siguientes tareas:

- Garantizar los tiempos de atención y respuesta de los canales de comunicación, así como la calidad en el trato que reciben los clientes que lo utilizan, de acuerdo con los indicadores establecidos por Metro para tal fin.
- Ofrecer y facilitar al Cliente que lo solicite:
 - Información relativa al estado y resolución de sus casos.

- Información relacionada con el software base instalado, hardware homologado y servicios de la plataforma.
- Información relacionada con los procedimientos y cauces para la gestión de incidencias, de peticiones y de la prestación servicios de la plataforma.
- Ofrecer, facilitar y gestionar cuanta información sea requerida por cualquiera de los grupos de soporte en relación a la gestión de incidencias y peticiones.
- Canalizar las demandas de información relacionadas con los productos y servicios que COMMIT ofrece.
- Gestionar las reclamaciones comunicadas a COMMIT SI en relación con la calidad de la atención prestada a los Clientes o la gestión de los casos comunicados y las soluciones aplicadas, y adoptar las medidas correctivas necesarias (reapertura, nuevo registro, recopilación de información, etc.) para cumplir las expectativas del cliente, respetar los procedimientos establecidos y que mejorar el proceso para evitar que vuelvan a producirse en el futuro.

5.1.3.2 *Actividades de recepción, registro, seguimiento, coordinación y colaboración en la provisión, resolución en primer nivel y cierre de casos*

Es responsabilidad del grupo COMMIT SI la realización de las siguientes tareas:

- Recibir a través de cualquiera de los canales de los que el centro dispone la comunicación de incidencias y peticiones manifestadas por los Clientes.
- A partir de las comunicaciones de los Clientes recibidas, registrar los casos en la aplicación de gestión de registro y gestión de incidencias y peticiones (SGSIT), incluyendo la información correcta, necesaria y suficiente para la rápida identificación del error (tipificación) y elementos afectados (recursos del caso).
- Comunicar al Cliente el número de caso, que le permitirá consultar el estado de su caso, en cualquier momento hasta su resolución.
- Detectar errores en los datos de Clientes y de inventario, los elementos de infraestructura involucrados en el caso y gestionar la corrección de los mismos.
- Realizar un seguimiento estricto de la evolución de las incidencias y peticiones recibidas.
- Coordinar y canalizar las distintas tareas necesarias, a los diferentes grupos de trabajo internos o externos que deban intervenir para la correcta resolución o provisión, de acuerdo a los procedimientos definidos en Metro.
- Comunicar al cliente la resolución o provisión del caso (Cierre Técnico).
- Conformar con el cliente la correcta resolución o provisión para proceder al cierre del caso (Cierre Administrativo).
- Reabrir el caso que haya pasado a Cierre Técnico cuando el Cliente ha manifestado su disconformidad con el resultado de la resolución o provisión, antes de que se produzca el Cierre Administrativo, que actualmente está fijado en 96 horas tras el cierre técnico.

5.1.3.3 *Gestión de incidencias*

Se considera “incidencia” como un suceso que no forma parte del funcionamiento estándar de un servicio, equipo o aplicación y que causa o puede causar una interrupción o reducción de su funcionalidad. Con el fin de minimizar los tiempos de inoperatividad, es imprescindible tratarlas con la mayor celeridad y eficacia.

La gestión de incidencias aplica a la totalidad de aquellas que se produzcan en la plataforma informática de Metro:

- Incidencias producidas en el equipamiento de la plataforma, hardware y software, de los puestos clientes físicos y virtuales, de los servidores y servicios Windows y las relacionadas con los servicios de red.

- Incidencias producidas en los distintos servicios informáticos.

En relación a este proceso es responsabilidad de COMMIT SI:

- Realizar la correcta tipificación de apertura en función del incidente comunicado por el cliente y atendiendo a los procedimientos y árboles de tipificación establecidos.
- Priorizar (determinar la urgencia), y categorizar (evaluar su impacto) la incidencia.
- Realizar un análisis inicial de la incidencia y acordar con el Cliente el momento en que se actuará sobre el equipamiento averiado, siempre con el objetivo de garantizar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio establecidos.
- Iniciar el soporte de primer nivel en todas aquellas incidencias que tengan lugar en los puestos clientes físicos y virtuales o terminales sobre los que se pueda tele-actuar o sobre el acceso a servicios de acuerdo con los procedimientos de Metro.
- Escalar la resolución de la incidencia a otros grupos de segundo y tercer nivel cuando no sea posible resolver en primer nivel.
- Adoptar y aplicar las soluciones temporales o definitivas resultado del proceso de Gestión de Problemas
- Documentar las causas que han originado la incidencia y la solución utilizada para su resolución.

A título informativo, se incluye en el apartado Anexos de este pliego datos de incidencias.

5.1.3.4 Gestión de peticiones

La gestión de peticiones aplica a la totalidad de aquellas que se produzcan en la plataforma informática de Metro, entendiendo como petición:

- Solicitudes de información
- Solicitudes de mejora de las características de su equipamiento hardware o de actualización del software que utiliza.
- Solicitudes de nuevo equipamiento hardware y software.
- Solicitudes de traslado de equipamiento a cualquiera de las dependencias de Metro.
- Solicitudes de acceso a servicios TI.

En relación a este proceso es responsabilidad de COMMIT SI:

- Garantizar que la solicitud recibida, dispone de la autorización necesaria para proceder a su tramitación y provisión.
- Remitir la información solicitada o la ubicación exacta de la misma, a través del canal de comunicación establecido de acuerdo con los procedimientos de Metro.
- Solicitar a terceros (grupos de soporte, responsables de procesos...) la información solicitada a través del canal de comunicación establecido de acuerdo con los procedimientos de Metro y verificar que responde a las necesidades comunicadas en la solicitud.
- Realizar en remoto, previo acuerdo y aceptación por el cliente, instalación y configuración de software en puestos cliente, de acuerdo con los procedimientos que estén establecidos.
- Realizar cuantas propuestas de mejora se estimen necesarias en relación a la ejecución o coordinación de trabajos de provisión de productos o servicios.

A título informativo, se incluye en el apartado Anexos de este pliego datos de peticiones.

5.1.3.5 Gestión del conocimiento

La Gestión del Conocimiento establecer unos criterios de registro y acomete labores periódicas de clasificación, evaluación y mejora de la información disponible.

La Gestión del Conocimiento está relacionada con el resto de procesos para documentar y analizar:

- Los errores detectados y las soluciones aportadas en cada caso, principalmente desde la Gestión de Incidencias, permitiendo de esta manera minimizar el tiempo de catalogación y solución de los mismos en el futuro.
- La Gestión de Peticiones aportará documentación sobre las solicitudes de mejora.
- La Gestión de Problemas puede hacer un seguimiento del histórico de errores, establecer relaciones y determinar con mayor facilidad las causas de los mismos.

En relación a este proceso, es responsabilidad de COMMIT SI:

- Centralizar, poner a disposición de los agentes y dar a conocer a los Clientes cuanta información pueda ser requerida en relación a los productos y servicios ofrecidos.
- Detectar carencias, nuevas necesidades y recopilar toda aquella información que sea necesaria en relación a los productos y servicios ofrecidos.
- Mantener permanentemente actualizada la documentación existente y elaborar, consensuar con Metro e incorporar toda aquella que pudiera determinarse durante la prestación del servicio referida a:
 - Los procedimientos de gestión de COMMIT SI y de la Atención al Cliente.
 - Árboles de tipificación de incidencias y peticiones.
 - Los procedimientos de detección, priorización, registro, actuación y resolución de incidencias y de coordinación y colaboración en la provisión de peticiones.
- Incorporar toda aquella información que sea provista por la Gestión de Problemas en relación al Servicio de Atención al Cliente.
- Registro de todas aquellas reclamaciones comunicadas, gestiones realizadas y propuestas de mejora que eviten o minimicen la comunicación de otras nuevas.

5.1.3.6 Gestión de reclamaciones

COMMIT SI se encargará de realizar las siguientes tareas relativas a la Gestión de Reclamaciones notificadas por los Clientes sobre la gestión o calidad del Servicio que se le ha prestado, ya sea por COMMIT SI o por otros grupos técnicos:

- Valorar la notificación recibida y determinar si constituye reclamación, que será gestionada por el grupo de calidad de COMMIT, o bien constituye una gestión directa del grupo COMMIT SI.
- Si constituye reclamación, registrar el caso correspondiente.
- Asignar el análisis y reclamación al grupo de calidad que corresponda, en función del grupo técnico que ha participado en la resolución, ya sea COMMIT SI u otro.
- Realizar las acciones correctoras necesarias.
- Incorporar cualquier propuesta de mejora que pueda derivarse del análisis y gestión de la reclamación, que eviten o minimicen la comunicación de otras nuevas.

5.1.4 Recursos Humanos

El equipo de trabajo que aporte el Contratista para la realización de los trabajos debe componerse de los siguientes perfiles.

Perfil 1. Supervisor del Servicio

El Supervisor debe conocer en profundidad el tipo de Servicio en el que trabaja y poseer conocimientos del área de negocio del proyecto, que le permitan tener un lenguaje común con los usuarios.

Debe tener el conocimiento suficiente y la experiencia en gestión de grupos humanos y administración de proyectos, como para guiar de una manera eficaz a los miembros del equipo de trabajo, establecer la adecuada relación con otros proveedores de servicios y mantener correctamente los canales de comunicación con Metro.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES

- Coordinar y supervisar el equipo a su cargo.
- Estandarizar e implementar el proceso.
- Desarrollar el plan de trabajo y elaborar informes periódicos de avance.
- Realizar un control diario del volumen de operaciones.
- Garantizar la calidad en la prestación del servicio y proponer medidas de mejora.
- Prestar especial atención a las reclamaciones y errores en la tramitación.
- Mantener la documentación relacionada con los procedimientos, instrucciones técnicas o manuales, asegurando su eficacia y aplicación por parte de las personas del grupo.
- Promover la formación del equipo de trabajo para orientarlo a la consecución de objetivos.

Se valorarán los siguientes aspectos:

- Titulación en ingeniería técnica, superior o grado en Informática o Telecomunicaciones o de graduado en enseñanzas universitarias oficiales equivalentes.
- Experiencia: mínimo 3 años desarrollando tareas de Responsable de Help Desk / Service Desk / Call Center para Servicios relacionados con plataformas TI. Se admite que parte de la experiencia sea en un puesto con mayor grado de especialización, como, por ejemplo, Responsable de Soporte in situ, Responsable de Soporte de puestos ofimáticos.
- Conocimientos de ITIL en el nivel básico Foundation de v2 o Basic Level de V3.
- Conocimientos en el uso de herramientas de gestión (*ticketing*) como Agente / Operador de Help Desk.
- Conocimientos de informática a nivel Usuario / Usuario Avanzado.

Perfil 2. Agentes de Help Desk

Los Agentes de Help Desk deben poseer conocimientos de informática que les permitan identificar, afrontar y resolver incidencias de usuario y los problemas de interacción con otros campos o entornos técnicos.

Asimismo deben tener conocimientos de atención y gestión a través de los distintos canales de comunicación:

- Habilidades comunicativas verbales y escritas, con corrección en el uso del lenguaje.
- Capacidad de atención, comprensión y análisis de información, control emocional y amplio umbral de tolerancia para trabajar bajo presión.
- Capacidad de valorar la magnitud e implicaciones que le comuniquen para seguir y aplicar instrucciones y procedimientos.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES

- Recepción, registro y diagnóstico, de las peticiones e incidencias comunicadas por los Clientes.
- Resolución en primer nivel de incidencias y peticiones de usuario de Clientes.
- Soporte y asistencia en línea a Clientes.
- Realizar seguimiento de la evolución de las incidencias y peticiones.
- Detección de incidencias de Servicios Críticos o que afecten a un gran número de clientes.
- Detección y escalado de aspectos de mejora en la atención al Cliente, la resolución de incidencias y la coordinación o participación en tareas de peticiones.

Se valorarán los siguientes aspectos:

- Formación Profesional grado medio, Técnico o Técnico Auxiliar en Informática.
- Experiencia mínima de 2 años desarrollando tareas como Agente de Help Desk / Service Desk / Call Center para Servicios relacionados con plataformas TI. Se admite que parte de la experiencia sea en un puesto con mayor grado de especialización, como, por ejemplo, Técnico de Soporte in situ, Técnico de Soporte de puestos ofimáticos.
- Formación y/o certificación oficiales acreditadas en Administración / Configuración / Implantación / Soporte de Microsoft Windows, en alguna de las versiones 7, 8, 10, Server.
- Conocimientos de ITIL en el nivel básico Foundation de V2 o Basic Level de V3.
- Conocimientos de herramientas de gestión (*ticketing*) como Agente / Operador de Help Desk.

Las titulaciones académicas y profesionales habrán de ser, necesariamente, españolas, o estar homologadas en el ámbito de la Unión Europea. Se incluirá Currículum de cada una de las personas asignadas del personal técnico y mandos intermedios en el que se indique la experiencia, titulaciones, etc., necesarios para la perfecta ejecución de las tareas encomendadas.

Se valorará el grado con el que cada persona propuesta para el perfil de Supervisor del Servicio o para el perfil de Agente de Help Desk, cumple los requisitos técnicos que se solicitan en la definición del perfil para el que se ha propuesto. En caso de que no se presente la documentación necesaria de los recursos presentados para los dos perfiles, supondrá la exclusión de la oferta de la empresa licitadora y no se realizará la valoración.

Los currículos vitae deberán contener toda la información necesaria para realizar la valoración técnica conforme a los criterios de valoración establecidos en el apartado 27 del cuadro resumen. La responsabilidad de incluir toda la información que permita la valoración será responsabilidad del licitador, de forma que, se considerará que toda la información no incluida en los currículos vitae no existe y por tanto no será tenida en cuenta en la valoración.

5.1.4.2 Organización del grupo de trabajo

El licitador presentará en su oferta una descripción clara de su organización para cumplir con el alcance del contrato, indicando el personal que destinará a las distintas tareas de mantenimiento incluidas en el alcance del contrato y su distribución horaria para una semana tipo, teniendo en cuenta los siguientes criterios relativos a aspectos descritos en este pliego:

- Sólo habrá un único Supervisor del Servicio, que obligatoriamente cumplirá un horario de lunes a viernes laborables, que se inicie a las 8:00 y finalice a las 17:00. Asimismo deberá estar localizable por teléfono móvil las 24 horas del día. Cuando por algún motivo el Supervisor del Servicio no pudiera estar localizable, será responsabilidad del Contratista el delegar temporalmente en otra persona que atienda el servicio, y el móvil, con suficiente capacidad resolutoria para sustituir al titular.
- El grupo tendrá el número de agentes por turno y tipo de jornada tal que asegure una cobertura que considera:

- El perfil de Agentes de Help Desk realiza de forma continuada y completa el turno que tiene asignado.
- Los horarios y turnos definidos para prestación del Servicio de los perfiles técnicos.
- La propuesta no vinculante de cobertura para el Servicio.
- La información en Anexos relativa a volumen de llamadas según franjas horarias y días de la semana
- La información en Anexos relativa a volumen de casos registrados por franjas horarias y días de la semana.
- El número máximo de 9 puestos de COMMIT SI disponibles en la sala de COMMIT.

El Contratista tomará las medidas adecuadas para que, en periodos de vacaciones, incapacidad temporal u otra circunstancia que provoque que el personal habitual no se encuentre disponible, se disponga de personal sustituto con capacitación suficiente para desempeñar las funciones descritas anteriormente, a fin de proporcionar continuidad a las actividades del Servicio. Metro será notificado sobre cualquier variación de personal que a este respecto se produzca, al objeto de dar cumplimiento en materia de prevención laboral y control de accesos.

En el caso de que el contratista tenga que incorporar a su plantilla nuevo personal, bien por necesidades puntuales, aumentos estables de las cargas de trabajo, así como por amortización de puestos vacantes, se deberá acreditar documentalmente la aptitud de los trabajadores en cuanto a la formación y experiencia indicadas.

A título informativo, se pueden consultar en el apartado de Anexos la información relativa a volumen de llamadas y registro de casos por tramos horarios y días de la semana, así como la propuesta no vinculante de cobertura mínima por turnos y jornadas.

5.1.4.3 Cambio en la composición del equipo de trabajo requerido por el Contratista

Si el Contratista propusiera el cambio de una de las personas del equipo de trabajo por causas ajenas a METRO, deberá solicitarlo por escrito con **15 días de antelación** y exponiendo las razones que motivan la propuesta. En todo caso, el cambio deberá ser aprobado por Metro, sin que ello pueda servir al Contratista para justificar el incumplimiento de sus obligaciones contractuales. En el supuesto de que se produzcan sustituciones de personal imputables al Contratista, la persona a reemplazar y la que deba sustituirla, deberán coincidir durante un periodo mínimo de **dos semanas**, sin coste adicional para Metro, garantizando que se mantienen en la prestación del servicio los perfiles requeridos.

Las ofertas contendrán una descripción detallada de las medidas propuestas ante eventuales modificaciones del equipo de trabajo, en especial si se proponen mejoras en:

- Plazos de incorporación de nuevos recursos.
- Plazos de sustitución de recursos.
- Periodo de carencia, no facturable, en estos supuestos.

Si durante la vigencia del Contrato se produjera una discrepancia entre la cualificación del personal que el Contratista adscribiera al proyecto y lo que se exige en el Pliego, el Contratista deberá realizar el cambio del recurso asignado por otro que cumpla los requisitos acordados.

Igualmente, cuando el personal asociado al servicio que no ofrezca al cliente o usuario un trato atento y educado, o su indumentaria o higiene no sea la esperada, el Contratista procederá a su sustitución, ante la denuncia a tal efecto realizada por Metro.

5.1.4.4 *Cambio en la composición del equipo de trabajo requerido por Metro*

La valoración final de la productividad y calidad de los trabajos de las personas que realizan la actividad corresponde a Metro, pudiendo éste solicitar el cambio de cualquiera de los componentes del equipo, con un preaviso de **15 días**.

Metro no limita el número de modificaciones que puede solicitar. El Contratista se compromete a facilitar la incorporación de profesionales requeridos en el plazo de incorporación establecido, cumpliendo en todo momento con los niveles de prestación de servicio vigente.

En el supuesto de que se produzcan sustituciones de personal solicitadas por Metro, la persona a reemplazar y la que deba sustituirla, deberán coincidir durante un periodo mínimo de **dos semanas**, sin coste adicional para Metro, garantizando que se mantienen en la prestación del servicio los perfiles requeridos.

5.2 REPUESTOS Y MATERIALES

Dadas las características del Servicio y la disponibilidad de 9 puestos de agente de Help Desk proporcionados por Metro, el Contratista no debe presentar en su oferta ninguna relación de repuestos y materiales.

En este sentido, sólo será responsabilidad del Contratista la provisión al grupo de trabajo de consumibles de oficina y de cualquier otra índole que considere necesarios para la prestación del Servicio, así como terminales de telefonía móvil que sean necesarios para la prestación del Servicio que no proporcionará Metro.

5.3 PLAZO Y CONDICIONES DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

5.3.1 *Plazo de ejecución de los trabajos*

El plazo de ejecución para la realización de los trabajos será de dos años y 1 semana desde el día siguiente a la firma del acta de inicio de los trabajos. El periodo de preparación hasta la toma del servicio comprenderá la semana previa al inicio de la prestación del Servicio dentro de la vigencia inicial del contrato, momento en que se deberá haber finalizado el traspaso entre Metro y el Contratista y deberá prestarse el servicio contratado en su globalidad. El periodo de preparación no tendrá facturación asociada ya que estos trabajos están incluidos en el precio del contrato.

5.3.2 *Horarios de prestación*

El Contratista deberá estar en disposición de iniciar los trabajos contratados, a partir del momento en que se realice la firma del contrato.

A efectos de todo lo contemplado en el alcance de este pliego, se definen los siguientes términos relativos al horario de realización de los trabajos.

- El Servicio se presta en **horario continuado**, durante 24 horas del día, todos los días del año.
- Se considera **horario habitual** de Servicio, los tramos horarios de lunes a viernes laborables, desde las 07:00 hasta las 15:00.
- Se considera **horario no habitual** de Servicio el resto de tramos horarios no contemplados en el horario habitual de Servicio.

- Se consideran los siguientes **turnos de trabajo** de una jornada:
 - Mañana: desde las 07:00 hasta las 15:00
 - Tarde: desde las 15:00 hasta las 23:00
 - Noche: desde las 23:00 hasta las 07:00 del día siguiente.

A título informativo, debido a las características de las jornadas de trabajo de los Clientes:

- La demanda de Servicio en el horario habitual es muy superior a la del horario no habitual, debido a la mayor presencia de Clientes en dicho horario.
- La demanda es menor durante **jornadas laborales especiales** del año como son los periodos de vacaciones y permisos (verano, Semana Santa, Navidad, festivos especiales de Metro), que durante el resto de **jornadas laborales normales**.
- La demanda es muy inferior en **jornadas no laborales** (sábados, domingos, festivos oficiales).

A título informativo, se pueden consultar en el apartado de Anexos la información relativa a volumen de llamadas y registro de casos por tramos horarios y días de la semana, así como la propuesta no vinculante de cobertura mínima por turnos y jornadas.

5.3.3 Fases de la prestación del Servicio

El alcance y los términos de las condiciones de prestación del servicio son de aplicación para el periodo determinado desde la fecha de inicio de prestación del servicio hasta la fecha de fin de prestación del servicio, si bien se identifican a continuación tres fases en las que la prestación del servicio presenta, por la naturaleza de las mismas, ciertas consideraciones que deberán ser tenidas en cuenta por el Contratista.

5.3.3.1 Preparación y toma del servicio

En la oferta se ha de describir claramente el plan de trabajo detallado de la fase de preparación y toma de servicio, que incluya todos aquellos detalles que se consideren necesarios para la correcta comprensión de la totalidad de procesos incluidos en el servicio.

Este plan será la base para la constitución del programa de trabajo conjunto y detallado, que unificará, realizará y gestionará la persona designada por la empresa Contratista como Responsable del Servicio (distinta de la persona que desempeña el rol de Supervisor del Servicio) y que, siendo validado por la Dirección del Servicio de Metro, se utilizará como guía para el control y seguimiento de los trabajos previos necesarios al comienzo de la prestación del servicio ofertado, con la garantía de cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio indicados.

Igualmente, incluirá la estrategia con la que abordará el servicio, incluyendo la planificación de las tareas que realizará para la recepción del conocimiento de las distintas áreas y procesos, conocimiento de la configuración de las herramientas de gestión y las fechas en las que se incorporarán los responsables de las distintas áreas y procesos y el plan de incorporación progresiva del personal técnico en las distintas actividades.

Esta fase, en caso de que llegue a realizarse, tendrá las siguientes características:

- Tendrá una duración máxima de 1 **semana dentro de la vigencia inicial del contrato**.
- Se procurará la coincidencia entre el prestatario actual del Servicio, que en la actualidad es Metro, y el Contratista, siempre que no exista interdependencia, ni jerárquica ni funcional, entre los trabajadores de la empresa contratista y Metro, o viceversa.
- Una vez finalizada esta fase se dará paso a la prestación del servicio en su fase de transición. La duración efectiva de los trabajos una vez finalizada esta fase será de dos años dentro de la vigencia del contrato.

5.3.3.2 Fase de transición

Esta fase tiene su inicio a la finalización de la fase “Preparación y toma del Servicio” y tendrá una duración máxima de **2 semanas**.

Durante la misma, en la que el Contratista deberá dar el servicio en su totalidad y con plenitud de recursos, se deberá optimizar el funcionamiento de las áreas y procesos establecidos en la estrategia de servicio presentada y aprobada en la fase anterior.

Pese a que durante este periodo no sean de aplicación las penalidades generales que se produzcan por incumplimientos en los Acuerdos de Nivel de Servicio, se procederá al cálculo de los mismos a través de los indicadores establecidos, y con el fin de garantizar la evolución positiva de los procesos podrán ser de aplicación otras penalidades reflejadas en el apartado correspondiente.

5.3.3.3 Fase de finalización de la prestación

Ya sea en el caso de finalización normal del contrato o en el caso de que no existiese voluntad y/o entendimiento mutuo sobre la continuidad del servicio, y siempre que resulte procedente, durante la fase de finalización del servicio, con una duración prevista **no superior a las ocho semanas ni inferior a las cuatro**, el Contratista deberá colaborar activamente con la Dirección del Servicio de Metro y deberá realizarse el traspaso de toda la documentación y del conocimiento de cada uno de los procesos, los procedimientos y normativas existentes y configuración de las distintas herramientas de gestión desde el Contratista al personal de Metro o a una tercera empresa, si ha lugar, permitiendo la progresiva incorporación de los técnicos en la realización de las tareas diarias.

En la oferta se ha de describir claramente el plan de traspaso o reversión, con la descripción de la metodología utilizada, la descripción del equipo encargado de esta tarea y responsabilidades, así como los criterios de fin de traspaso o reversión.

Durante esta fase se deberá mantener y cumplir los Acuerdos de Nivel de Servicio vigentes, así como finalizar todos los trabajos y tareas en curso registradas hasta el último día de contrato inclusive.

El no cumplimiento de la misma con las garantías y niveles de calidad establecidos por la Dirección del Servicio de Metro dará lugar a las penalidades reflejadas en el apartado 36 del cuadro resumen del PCP y el apartado correspondiente del presente pliego.

5.3.4 Propiedad Intelectual e Industrial

La propiedad intelectual e industrial de aquellos productos desarrollados, y cualquier tipo de documentación generada durante la vigencia del contrato, será exclusiva de Metro.

Toda la documentación utilizada para el normal desarrollo del servicio ofertado, estará permanentemente accesible, y a disposición del personal que Metro estime oportuno.

5.3.5 Condiciones de confidencialidad

El contratista queda obligado a **mantener en absoluta confidencialidad toda la información y documentación** que le sea facilitada por parte de Metro, teniendo prohibido su uso o difusión.

El Contratista y el personal asignado al contrato quedan obligados a mantener un acuerdo de confidencialidad, teniendo prohibido la difusión de cualquier información de la que sean conocedores con objeto del contrato, siendo su obligación el cumplimiento de las siguientes normas, y otras que al respecto pudieran acordarse durante la vigencia del contrato:

- Preservar y conservar con carácter reservado la *información confidencial* adoptando las medidas necesarias para impedir que sea revelada a terceras personas o pase a ser conocida por éstas.
- No comunicar, sin el previo consentimiento escrito de Metro, la *información confidencial*. Además, sin la previa autorización, no podrá ceder, transmitir ni proporcionar en modo alguno a ninguna persona, incluidos sus proveedores, la “información confidencial” que haya recibido de Metro.
- Restringir el acceso a la *información confidencial* a aquellos de sus empleados que precisen conocerla como consecuencia directa de su participación en el servicio. Las personas a las que haya de proporcionarse conocimiento de la *información confidencial* deberán ser informadas de la prohibición relativa a la publicación, comunicación o utilización de cualquier forma de la *información confidencial*.
- El Contratista se compromete a utilizar la *información confidencial* con la exclusiva finalidad prevista, sin entenderse en ningún caso que el Contratista tiene, explícita o implícitamente, derecho o licencia alguno a utilizar la *información confidencial*, que continuará siendo en todo caso propiedad de Metro.
- Siempre que lo exija Metro, el Contratista restituirá toda a aquella *información confidencial* que haya recibido, destruyendo inmediatamente toda copia o duplicado que haya podido realizar.

5.3.6 Planificación, Dirección, Seguimiento y Control del Servicio

5.3.6.1 Planificación y Dirección

Corresponde a Metro, como destinatario de los trabajos a realizar, para lo que designará a una persona como Director del Servicio, supervisar las tareas necesarias para lograr los objetivos a partir de especificaciones del presente Pliego, proponer las modificaciones que convenga introducir o, en su caso, proponer la suspensión de los trabajos si existiese causa suficientemente motivada.

Tanto la planificación, ejecución, análisis, diseño, como toda la gestión del Servicio se ajustarán a la metodología y especificaciones establecidas por Metro.

Adicionalmente se identifican para el Director del Servicio de Metro las siguientes funciones principales:

- Mantener interlocución con el Responsable del Servicio del Contratista a todos los niveles.
- Recibir, validar y aceptar los diferentes productos entregables a lo largo del Servicio.
- Poner a disposición del Contratista la documentación y cualquier otro material que pueda precisar para la prestación del Servicio.
- Evaluar las modificaciones que sea preciso introducir en el Servicio como consecuencia de la ejecución del contrato.
- Detección y comunicación al Contratista de las interacciones con las áreas de la empresa que puedan ser afectadas, de alguna forma, en relación a la ejecución del servicio.

5.3.6.2 Seguimiento y Control

El seguimiento y control del servicio se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo de la evolución del servicio entre el Responsable del Servicio del Contratista y la Dirección del Servicio de Metro.
- La Dirección del Servicio de Metro podrá establecer los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo la planificación, seguimiento y control del servicio.
- Reuniones de seguimiento del Responsable del Servicio por parte del Contratista, y la Dirección del Servicio de Metro, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al servicio, las

especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de las actividades realizadas.

- La Dirección del Servicio de Metro se reserva el derecho de realizar las auditorias que considere oportunas tanto con personal interno como a través de empresas colaboradoras.

Metro participará activamente, mediante el Responsable del Servicio y las personas por él designadas, en el seguimiento y control de la prestación del servicio. Para ello se establecerán:

- Reuniones de inicio de la prestación. Se definirá el entorno global de prestación del servicio. Si fuera de aplicación, se definirían y consensuarían las métricas objetivo de la prestación del servicio, alineadas con la estrategia de Metro para lograr su cumplimiento, además de los parámetros de facturación y compensación por incumplimientos.
- Reuniones periódicas para conocer el grado de avance de las actividades a realizar, según la planificación establecida y las necesidades de la explotación de las instalaciones, así como conocer y analizar conjuntamente los problemas y soluciones a adoptar.
- Elaboración de informes de seguimiento que recojan los datos estadísticos que permitan el seguimiento e informes técnicos de hechos relevantes para la prestación.

De todas las reuniones celebradas, el Contratista realizará un acta en los siguientes dos días laborables, que será revisada y aprobada por ambas partes en todo su contenido antes de una semana natural.

El alcance y contenido que deben contener los informes remitidos por el Contratista serán lo suficientemente detallados y completos, reservándose la Dirección del Servicio de Metro la potestad de exigir la ampliación, cuantitativa o cualitativa, de cualquier aspecto contenido en un informe, así como la frecuencia de los mismos.

En función del objeto y la información contenida, se distinguen, al menos, los siguientes tipos de informes:

- Informes de Resumen de Actividad y cumplimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio: Detallan la actividad desarrollada, incluyendo al menos información sobre el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio, el estado de la consecución de objetivos si fueran de aplicación, así como sobre información sobre hechos relevantes ocurridos (incidencias, las incidencias críticas y graves. Tendrán periodicidad mensual.
- Informes Técnicos: Son aquellos donde se analiza detalladamente hechos relevantes: por ejemplo, incidencias, deficiencias en la prestación del servicio que requieran propuesta de mejora. Se redactarán bajo demanda de Metro.

El Contratista entregará los Informes de Resumen de Actividad y cumplimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio en un plazo no superior a 5 días naturales, una vez vencido el mes objeto del informe. Para Informes Técnicos, el plazo se acordará entre el Contratista y Metro.

El Contratista se compromete a respetar el principio de veracidad en la elaboración y comunicación de la información y documentación relativa al servicio, que podrá ser sometida a juicio por la Dirección del Servicio de Metro, pudiendo derivar en la aplicación de las penalidades determinadas en el apartado correspondiente.

La Dirección del Servicio de Metro determinará el alcance, contenido y campos obligatorios que deberán tener estos informes.

5.4 REQUISITOS DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE

5.4.1 Requisitos de seguridad y salud

El Contratista, como responsable de las condiciones de trabajo de su personal, estará directamente obligado a cumplir cuantas disposiciones, presentes o futuras, estuvieren vigentes en materia laboral, de seguridad social, de prevención de riesgos laborales y de medio ambiente, debiendo adoptar las medidas necesarias para asegurar la indemnidad, integridad y salubridad de la personas, así como prevenir cualquier tipo de accidentes que pudieran producirse con ocasión del cumplimiento del Servicio, sean cuales fueren las causas de los mismos. Esto se entenderá, referido, en su caso también, a todo el personal subcontratado a través de otras empresas, así como a los trabajadores autónomos y procedentes de ETTs que se contraten para determinados servicios asociados al mantenimiento objeto de este Pliego.

El Contratista dispondrá de los técnicos titulados cualificados en prevención que al respecto fueran precisos, arbitrando “a pie de obra” todas las medidas obligatorias al respecto.

El Contratista queda obligado a observar y hacer cumplir a todo su personal las normas de seguridad y salud en el trabajo que establezca la legislación, normativas vigentes, así como los procedimientos que en materia de prevención laboral establezca Metro para sus propios trabajadores, conforme a la correspondiente documentación, preexistente o sobrevenida, que, a tal efecto, reciba de Metro. En caso de observar alguna discrepancia o incompatibilidad entre las normas y procedimientos de prevención de riesgos de aplicación y elaboración propia, respecto a los indicados por Metro como referencia en actividades de idéntica naturaleza, habrá de ser puesto de manifiesto para su análisis, discusión y resolución necesaria.

Especialmente:

- A) En materia de prevención laboral establecerá las medidas pertinentes relacionadas con la seguridad de las personas (usuarios y trabajadores).
- B) Se llevarán a cabo las diferentes reuniones que con carácter obligatorio y como coordinación de actividades empresariales marca la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

5.4.2 Condiciones generales exigidas para el cumplimiento en materia de Medio Ambiente

Según se describe en el apartado 2.4 Normas de calidad, confiabilidad y mantenibilidad.

5.4.3 Condiciones exigidas en materia de Gestión de Residuos

Según se describe en el apartado 2.4 Normas de calidad, confiabilidad y mantenibilidad.

5.5 DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A ENTREGAR

El Contratista, a través de su Responsable de Servicio, se responsabilizará de la elaboración, mantenimiento y actualización, validación con la Dirección del Servicio de Metro y publicación en el entorno documental correspondiente la siguiente documentación técnica, así como cualquier otra que Metro defina durante la prestación del Servicio:

- Informe técnico mensual de evolución del Servicio. Incluye los valores para los indicadores establecidos en este pliego, calculados para el mes vencido.
- Panel diario de actividad del servicio de COMMIT SI.
- Informes técnicos que se realizarán bajo demanda.

- Procedimientos técnicos/operativos del proceso de COMMIT SI, incluyendo la información necesaria para la adecuada tipificación de incidencias y peticiones.
- Cualquier otra documentación auxiliar del proceso, como las plantillas de correo utilizadas para realizar comunicaciones.

Toda la documentación elaborada cumplirá las siguientes características:

- El formato será Word 2010/2016 y su estructura y contenido será definido con la Dirección de Servicio de Metro.
- Todo documento será validado con la Dirección de Servicio de Metro previo a su publicación.
- Todo documento se publicará en el entorno documental (SharePoint) que Metro tiene para este proceso.
- Todo documento se codificará de acuerdo con la normativa de calidad de la documentación de Metro.

La propiedad final será de toda la documentación generada será de Metro, que podrá utilizarla en la forma que estime conveniente.

5.6 INDICADORES DE SERVICIO – PENALIDADES

5.6.1 Indicadores de servicio

La calidad del Servicio quedará determinada mediante los indicadores definidos a continuación, cuya consecución y resultados deben coincidir con los que Metro establece. El propósito de los mismos es establecer una métrica que permita evaluar y analizar la calidad del Servicio prestado.

El Contratista queda obligado a conseguir los objetivos y niveles de servicio establecidos por Metro, motivo por el cual se establecen penalidades sobre los importes definidos en el contrato de mantenimiento.

ANS1 Porcentaje de llamadas no atendidas y desviadas a buzón

Se define como *Llamadas no atendidas* aquellas llamadas realizadas por los Clientes, entrantes en el Sistema Atención Telefónica Avanzada y dirigidas a los agentes de Help Desk de COMMIT SI, que no son atendidas en un tiempo máximo de 30 segundos, o que después de ese tiempo son *desviadas al buzón de voz* en el periodo objeto del cálculo.

Se define como *Llamadas recibidas*, al total de llamadas entrantes en el Sistema Atención Telefónica Avanzada dirigidas a los agentes de Help Desk de COMMIT SI en el periodo objeto del cálculo.

La fórmula de cálculo para este Acuerdo de Nivel de Servicio se expresa por tanto como:

$$\left(\left(\sum \text{Llamadas no atendidas} + \sum \text{Llamadas desviadas al buzón de voz} \right) / \sum \text{Llamadas recibidas} \right) * 100$$

Los valores de cada uno de los componentes de la fórmula de cálculo del indicador son proporcionados por el software de control y reporting CMS del Sistema Atención Telefónica Avanzada (SATA).

VALOR OBJETIVO MÁXIMO DEL INDICADOR

El valor objetivo máximo para el indicador *Porcentaje de llamadas no atendidas y desviadas a buzón* es del **15%**.

ANS2 Porcentaje de incidencias resueltas en primera instancia

Se define como *Incidencias resueltas en primera instancia* como aquellas incidencias que son resueltas y completadas con cierre rápido por los agentes de Help Desk de COMMIT SI en el momento en que se produce la notificación del Cliente, sin ninguna intervención de otros grupos de segundo o tercer nivel. En la aplicación de gestión SGSIT, las incidencias en primera instancia se registran de forma específica, por lo que quedan completamente identificadas.

Se define como *Incidencias registradas*, al total de casos tipo Incidencia registrados en el sistema por los agentes en el periodo objeto del cálculo.

La fórmula de cálculo para este Acuerdo de Nivel de Servicio se expresa por tanto como:

$$(\sum \text{Incidencias resueltas en 1ª instancia} / \sum \text{Incidencias registradas}) * 100$$

Los valores de cada uno de los componentes de la fórmula de cálculo del indicador son extraídos de la aplicación de registro y gestión de Incidencias y Peticiones (SGSIT).

VALOR OBJETIVO MÍNIMO DEL INDICADOR

El valor objetivo mínimo para el indicador *Porcentaje de incidencias resueltas en primera instancia* es del **50%**.

ANS3 Porcentaje de rotación de personal en el grupo de trabajo

Este indicador se establece para asegurar la máxima estabilidad posible del grupo de trabajo asignado para la prestación del Servicio objeto de la contratación.

Para el cálculo del porcentaje de rotación de personal, se considerarán los términos:

- Se define como *Personas del equipo base* como el número total de personas asignados al grupo de trabajo al inicio de Servicio objeto de la contratación.
- Se define *Rotaciones* como el número total de personas adicionales al Equipo base que se han incorporado al grupo de trabajo, en cualquier momento desde el inicio de Servicio objeto de la contratación, hasta la fecha en que se realice el cálculo.

De forma concreta y exclusiva, no se considera rotación si:

- La persona que se incorpora ya estaba en el proyecto anteriormente.
- El motivo de la ausencia es baja por incapacidad laboral, permisos oficiales (paternidad/maternidad, vacaciones, matrimonio, etc.) de cualquier duración, excedencia, o bien cualquier otro motivo que no supere el plazo de 1 mes.
- Incorporaciones que supongan un beneficio para el Servicio, previamente consensuado entre el Contratista y Metro, como por ejemplo refuerzos temporales por necesidades del servicio.

En cualquier caso, durante su ausencia, ha sido sustituida por otra persona de forma adecuada que cumple su mismo perfil y resultados según ha establecido Metro.

La fórmula de cálculo para este Acuerdo de Nivel de Servicio se expresa como:

$$(\sum \text{Rotaciones} / \sum \text{Personas del equipo base}) * 100$$

Los valores de cada uno de los componentes de la fórmula de cálculo del indicador se calcularán a partir de la composición del equipo de trabajo en cada momento.

VALOR OBJETIVO MÁXIMO DEL INDICADOR

El valor objetivo máximo para el indicador *Porcentaje de rotación de personal en el grupo de trabajo* es del **20%**.

5.6.2 Valores de indicadores exigidos: Penalidades

Una vez establecidos unos Acuerdos de Nivel de Servicio y sus valores mínimos con el objetivo de alcanzar una calidad de servicio suficiente para las necesidades y expectativas de los Clientes, su incumplimiento refleja que no se están cubriendo los requerimientos de calidad demandados y será causa de una penalidad económica aplicable al Contratista sobre el importe de la certificación mensual correspondiente.

Además de los incumplimientos de los Acuerdos de Nivel de Servicio, se establecen otros criterios que pueden resultar en penalidades económicas sobre la facturación.

5.6.2.1 Incumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio

Se evaluarán con periodicidad mensual en el Informe de Resumen de Actividad y cumplimiento.

CÁLCULO DE LAS PENALIDADES

A partir del conjunto de los indicadores definidos anteriormente para el proceso y actividad de COMMIT SI y sus valores resultantes, se calculará la penalidad total sobre la facturación mensual como la suma de los porcentajes de penalidad calculados para cada indicador:

$$\text{Facturación mensual CMT} * (\%PEN_{ANS1} + \%PEN_{ANS2} + \%PEN_{ANS3})$$

5.6.2.2 Llamadas no atendidas y desviadas a buzón (ANS1)

CÁLCULO DE LAS PENALIDADES

El porcentaje de llamadas abandonadas y desviadas al buzón debe ser inferior al 15%. Superado este umbral, se aplicarán penalidades sobre la facturación mensual. La penalidad se aplicará a la factura correspondiente al periodo de cálculo en el que se produzca el incumplimiento. Se establecen las siguientes penalidades:

- ANS1 es inferior al 15%: 0% de penalidad.
- ANS1 es igual o superior al 15% e inferior al 20%: 1,60% de penalidad.
- ANS1 es igual o superior al 20% e inferior al 25%: 3'20% de penalidad.
- ANS1 es igual o superior al 25%: 4,80% de penalidad.

5.6.2.3 Porcentaje de incidencias resueltas en primera instancia (ANS2)

CÁLCULO DE LAS PENALIDADES

El porcentaje de incidencias resueltas en primera instancia debe ser igual o superior al 50%. Superado este umbral, se aplicarán penalidades sobre la facturación mensual. La penalidad se aplicará a la factura correspondiente al periodo de cálculo en el que se produzca el incumplimiento. Se establecen las siguientes penalidades:

- ANS2 es igual o superior al 50%: 0% de penalidad.
- ANS2 es igual o superior al 40% e inferior al 50%: 1,60% de penalidad.
- ANS2 es igual o superior al 25% e inferior al 40%: 3'20% de penalidad.
- ANS2 es inferior al 25%: 4,80% de penalidad.

5.6.2.4 Rotación de personal (ANS3)

CÁLCULO DE LAS PENALIDADES

La rotación del personal asignado al grupo de trabajo debe ser inferior al 20%. Superado este umbral, se aplicarán penalidades sobre la facturación mensual. La penalidad se aplicará a todas las facturas desde

que se produzca el incumplimiento hasta la finalización de la prestación del Servicio. Se establecen las siguientes penalidades:

- ANS3 es inferior al 20%: 0% de penalidad.
- ANS3 es igual o superior al 20% e inferior al 30%: 0'80% de penalidad.
- ANS3 es igual o superior al 30% e inferior al 40%: 1'60% de penalidad.
- ANS3 es igual o superior al 40%: 2'40% de penalidad.

5.6.2.5 Incumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio durante el periodo de transición

Tal y como se ha descrito anteriormente, no serán de aplicación las penalidades que se produzcan por incumplimientos en los Acuerdos de Nivel de Servicio que se han detallado.

No obstante, se evaluarán los indicadores en el Informe de Resumen de Actividad y cumplimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio.

5.6.2.6 Incumplimiento de las condiciones de la reversión del conocimiento

El no cumplimiento de las condiciones de prestación en relación con la reversión del conocimiento y la transferencia tecnológica en la finalización del Contrato para el Servicio, conllevará una penalidad adicional del 5% sobre toda la facturación pendiente.

5.6.2.7 Incumplimiento en la entrega de documentación o en la veracidad de la misma

Según el criterio de la Dirección del Servicio de Metro, se podrá aplicar una penalidad económica adicional del 2,5% sobre la facturación mensual si concurre alguna de los siguientes incumplimientos en la gestión de la prestación por parte del Contratista:

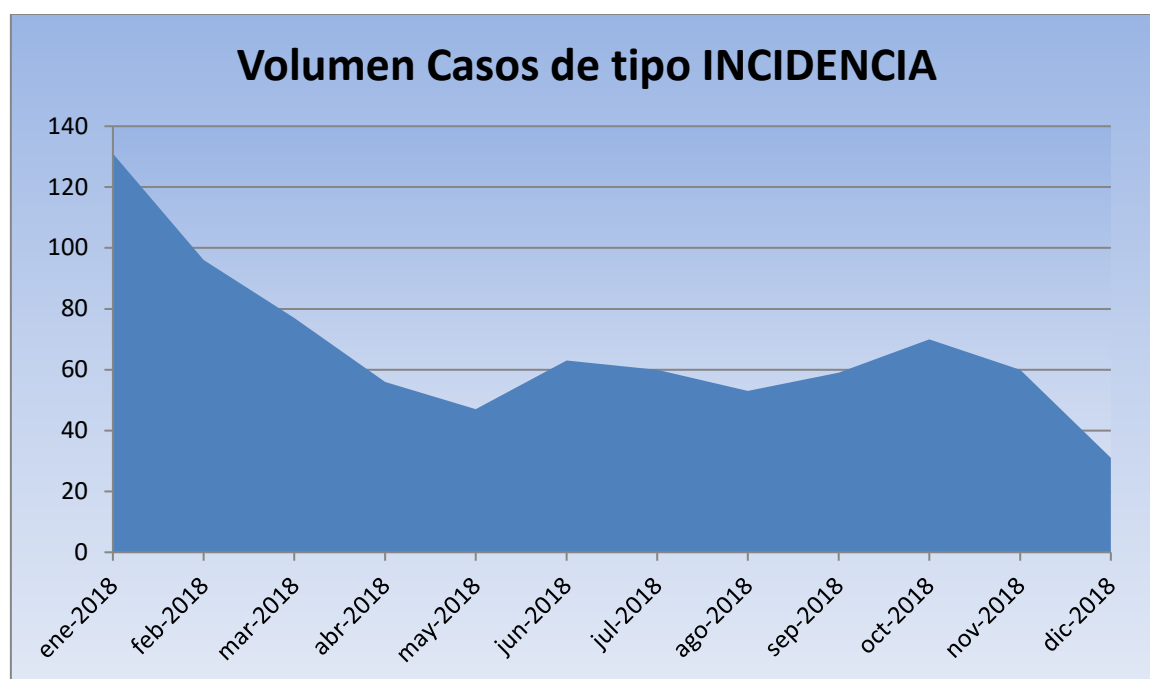
- No entregar en plazo los informes establecidos en las condiciones de la prestación del servicio.
- Incumplimiento del principio de veracidad en la información y documentación.

6 ANEXOS

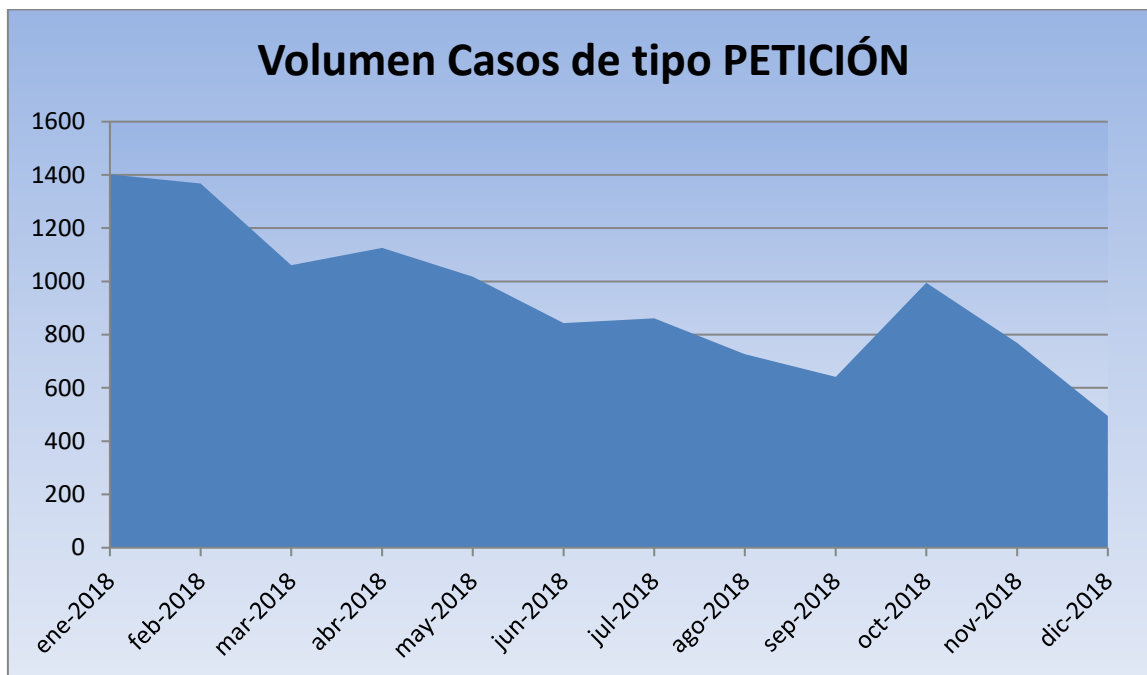
6.1 Datos relativos al LOTE 1

6.1.1 Volumen de casos para ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS

A continuación se incluye información correspondiente al volumen de casos correspondientes a incidencias y peticiones registrados en CESTRACK en la cola de ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS desde el 1 de enero de 2018 hasta el 31 de diciembre de 2018.

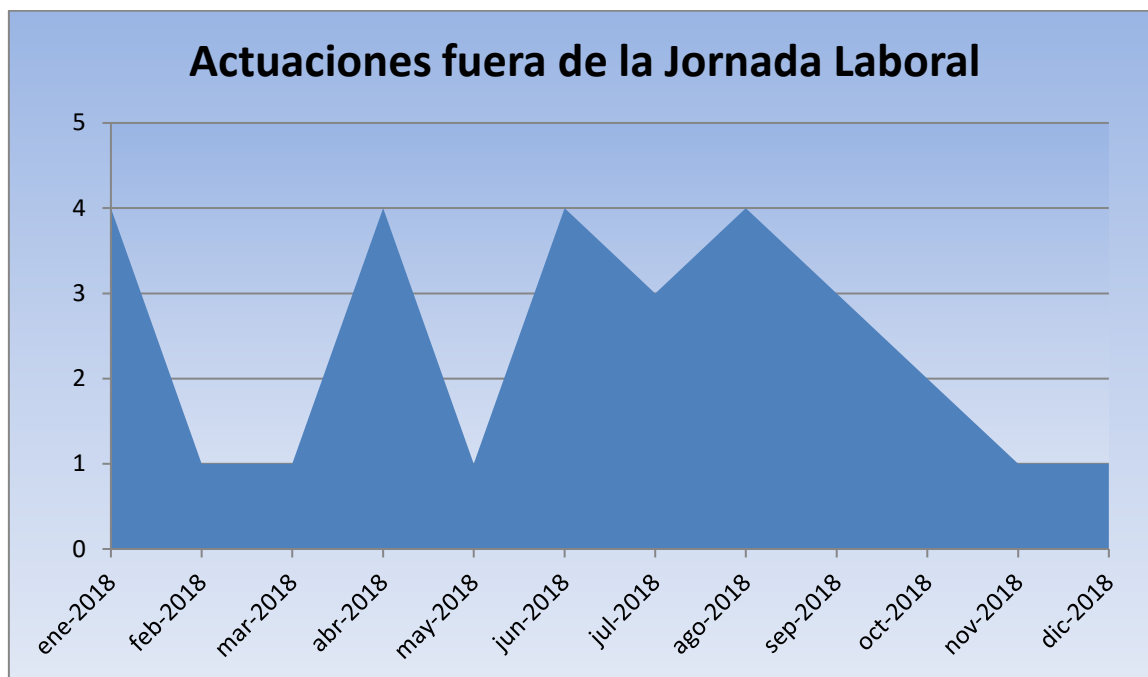


MES	Nº Casos abiertos
ENE-2018	131
FEB-2018	96
MAR-2018	77
ABR-2018	56
MAY-2018	47
JUN-2018	63
JUL-2018	60
AGO-2018	53
SEP-2018	59
OCT-2018	70
NOV-2018	60
DIC-2018	31
TOTAL	803



Mes	Nº Casos abiertos
ENE-2018	1402
FEB-2018	1368
MAR-2018	1061
ABR-2018	1126
MAY-2018	1018
JUN-2018	844
JUL-2018	861
AGO-2018	727
SEP-2018	641
OCT-2018	995
NOV-2018	769
DIC-2018	495
TOTAL	11.307

6.1.2 Actuaciones fuera de la jornada laboral (Guardia)



Mes	Nº Actuaciones
ENE-2018	4
FEB-2018	1
MAR-2018	1
ABR-2018	4
MAY-2018	1
JUN-2018	4
JUL-2018	3
AGO-2018	4
SEP-2018	3
OCT-2018	2
NOV-2018	1
DIC-2018	1
TOTAL	29

6.1.3 Servicios Críticos Windows

Acceso a entorno Virtualización
Acceso a Internet
Acceso a recursos de red, dominio
Acceso a redes (Cable, WiFi, TPL´s, VPN...)
CIAC (Centro Interactivo de Atención al Cliente)
Correo Electrónico (Interno/ Externo/Dispositivos Móviles)
Impresión

6.2 Datos relativos al LOTE 2

6.2.1 Volumen de llamadas gestionadas en la extensión de COMMIT SI

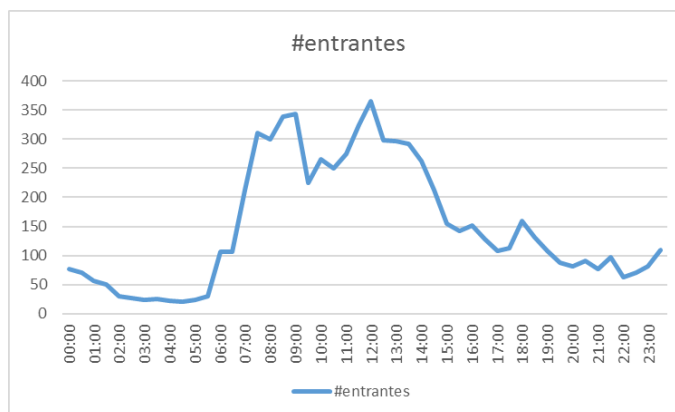
	Cola de agentes		Buzón
Mes	#entrantes	#salientes	#entrantes
jun-17	2746	3014	648
jul-17	2158	2700	753
ago-17	2568	2247	586
sep-17	2875	2586	955
oct-17	3033	3177	630
nov-17	2773	3258	642
dic-17	2067	2682	601
ene-18	3080	3534	715
feb-18	2922	3425	510
mar-18	2468	3084	941
abr-18	2533	3401	889
may-18	2583	3074	815

#entrantes: número de llamadas entrantes a la extensión o al buzón

#salientes: número de llamadas realizadas desde la extensión

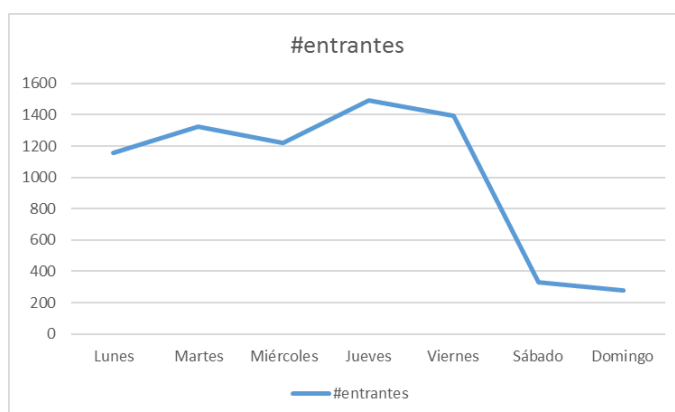
6.2.2 Volumen totalizado de llamadas entrantes por tramo horario del día

Volumen totalizado de llamadas entrantes por tramos horarios de 30 minutos, durante el período del 17/4/2018 al 17/6/2018.



6.2.3 Volumen totalizado de llamadas gestionadas en la extensión de COMMIT SI

Volumen totalizado de llamadas entrantes por días de la semana, durante el período del 17/4/2018 al 17/6/2018.



6.2.4 Datos de casos creados por mes

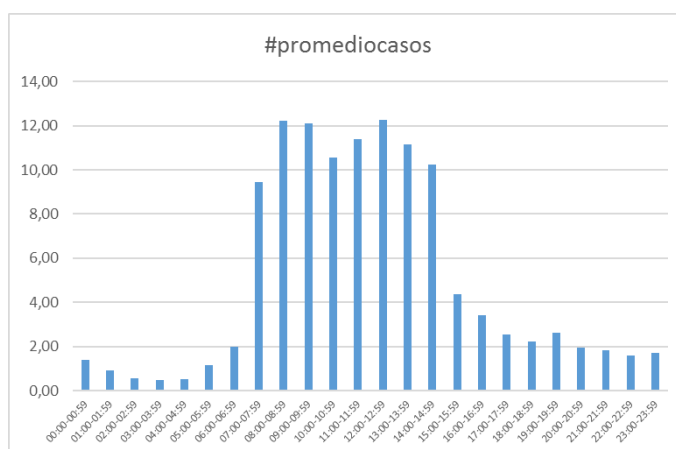
Año-mes	Incidencia	Incidencia 1ª Instancia	Petición	Solicitud de Información	Total
jun-17	834	1.214	1.273	178	3.499
jul-17	704	941	983	120	2.748
ago-17	620	1.214	765	111	2.710
sep-17	756	1.285	1.131	172	3.344
oct-17	845	1.064	1.341	220	3.470
nov-17	809	1.026	1.380	209	3.424
dic-17	587	777	975	162	2.501
ene-18	946	1.130	1.688	273	4.037
feb-18	857	923	1.735	237	3.752
mar-18	802	712	1.462	178	3.154
abr-18	940	694	1.548	219	3.401
may-18	847	704	1.346	189	3.086
Total	9.547	11.684	15.627	2.268	39.126

6.2.5 Actividades creadas con intervención de COMMIT SI

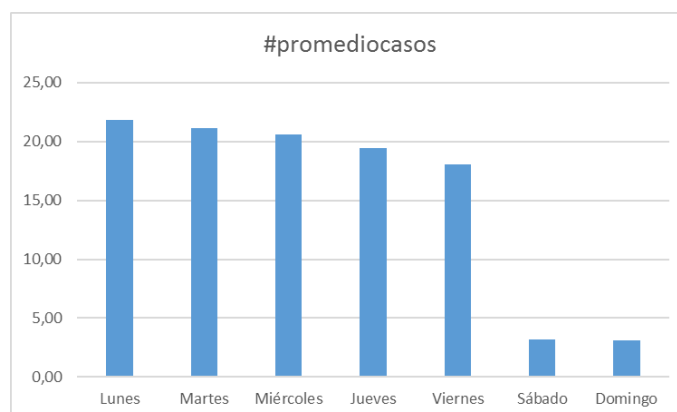
Volumen total de actividades creadas en las que ha intervenido COMMIT SI completa o parcialmente para resolverlas.

mes/turno	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18
MAÑANA	8951	17752	6728	8066
TARDE	1327	2640	1581	1263
NOCHE	269	554	428	537
Total mes	10547	20946	8737	9866

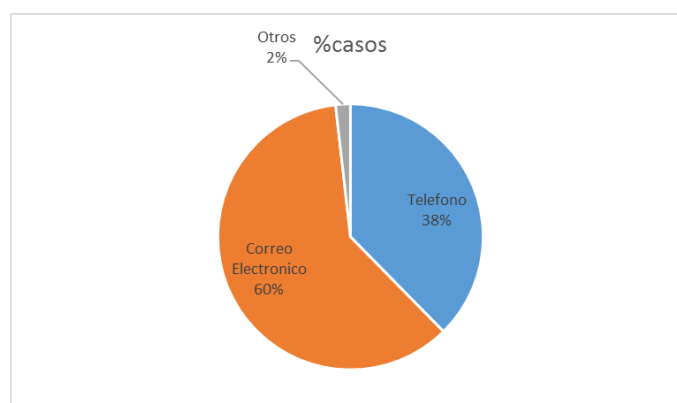
6.2.6 Promedio de casos registrados por tramos horarios del día



6.2.7 Promedio de casos registrados por día de la semana



6.2.8 Porcentajes por origen (correo, teléfono)



6.2.9 Propuesta no vinculante de cobertura mínima de personal

	Agente de Help Desk		Supervisor
Jornadas y turnos	Peticiones	Incidencias	
Jornada normal			
Mañana (07:00-15:00)	2	5	0'75
Mañana especial (09:00-17:00)	0	1	-
Tarde (15:00-23:00)	1		0'25
Noche (23:00-07:00)	1		0
Jornada especial			
Mañana (07:00-15:00)	1	4	0'75
Tarde (15:00-23:00)	1		0'25
Noche (23:00-07:00)	1		0
Jornada no laborable			
Mañana (07:00-15:00)	1		0
Tarde (15:00-23:00)	1		0
Noche (23:00-07:00)	1		0