



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA
ADJUDICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE Y
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS Y APLICACIONES
WEB DE CANAL GESTIÓN LANZAROTE, S.A.U.**

EXPTE. 01/2022

FEBRERO DE 2022

Tabla de contenido

1.- OBJETO DEL CONTRATO.....	3
2.- ALCANCE DEL CONTRATO.....	3
2.1.- ACTIVIDADES Y SERVICIOS QUE CONFORMAN EL OBJETO DEL CONTRATO.	3
2.1.1.- MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y SOPORTE A USUARIOS.....	4
2.1.2.- MANTENIMIENTO PREVENTIVO.	6
2.1.3.- MANTENIMIENTO EVOLUTIVO.	6
2.1.4.- SEGURIDAD.....	7
2.2.- NIVEL DE SERVICIO (ANS).	8
2.3.- LUGAR Y HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	10
2.4.- TARIFICACIÓN DEL SERVICIO.	10
3.- PLATAFORMA TECNOLÓGICA.	11
3.1.- INFRAESTRUCTURA DE SISTEMAS.	11
3.2.- APLICACIONES WEB Y MÓVIL.	11
4.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.	12
4.1.- GESTIÓN DEL SERVICIO.....	12
4.2.- SEGUIMIENTO DEL SERVICIO.	13
4.3.- GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.	13
5.- CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.....	14
5.1.- ADSCRIPCIÓN DE RECURSOS HUMANOS.	14
5.2.- TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA Y GARANTÍA DE ACTUALIZACIÓN.	14
5.3.- VINCULACIÓN LABORAL Y CONSOLIDACIÓN	14
6. OTRAS CONDICIONES DEL CONTRATO	15
6.1 CALIDAD	15
6.2 ENTREGA DE LA OFERTA	15

1.- OBJETO DEL CONTRATO

Canal Gestión Lanzarote (CGL) precisa proceder a la contratación de los servicios de **soporte y mantenimiento de sus infraestructuras, aplicaciones WEB y aplicaciones Móviles Híbridas**, necesarios para el cumplimiento y realización de sus fines institucionales, no disponiendo CGL internamente de los medios materiales ni humanos precisos y adecuados para la realización de su objeto.

El objeto y contenido de la contratación propuesta se definen para dar cobertura a la necesidad que se trata de satisfacer, que es la siguiente: disponer de un soporte que ayude a la resolución de las incidencias que surgen en el funcionamiento normal de los equipos, servidores, comunicaciones y demás elementos de la Infraestructura de red corporativa, además de realizar las adaptaciones y cambios que se requieran en las aplicaciones web y móvil de que dispone la organización.

Es de destacar que como proyectos clave para los próximos años se encuentran el desarrollo de Software propio e integración con aplicaciones y sistemas, la implantación de la gestión documental, de la Gestión Comercial y el desarrollo de aplicaciones móviles.

La celebración del contrato no supone, en ningún caso, la cesión de autoridad ni el ejercicio de las potestades inherentes a los Sistemas de Información de CGL.

2.- ALCANCE DEL CONTRATO

2.1.- Actividades y servicios que conforman el objeto del contrato

El objeto del presente contrato abarca el soporte, mantenimiento y evolución de los siguientes elementos¹:

- Mantenimiento de **sistemas operativos de clientes y servidores y redes de datos internas**, entendiendo como tales todas las tareas relacionadas con atención a consultas de usuarios, la instalación, configuración, actualización y administración de los sistemas informáticos de CGL incluyendo tanto el software como el hardware implicado en ello, tanto en servidores como en clientes físicos o virtualizados y escritorios de usuario, así como en otro tipo de dispositivos, para el correcto funcionamiento de la infraestructura informática y de red de CGL.
- Creación y actualización de elementos gráficos, de programación y de contenidos vinculados a la **Presencia en Internet de la página web corporativa** de CGL así como a la **Oficina Virtual, Intranet Corporativa y Aplicaciones Móviles**.

Para ello, se desarrollarán los siguientes servicios:

- Mantenimiento correctivo y soporte a usuarios.
- Mantenimiento preventivo.
- Mantenimiento evolutivo.
- Soporte a usuarios.
- Gestión de toda la documentación asociada a los servicios y gestión del contrato (documentos de análisis y requisitos, diseño de la solución, manuales, fuentes y ejecutables, informes de seguimiento, etc.).

A continuación, se describe el alcance requerido para cada uno de dichos aspectos.

2.1.1.- Mantenimiento correctivo y soporte a usuarios

Incluye la resolución de incidencias funcionales y técnicas detectadas por los usuarios o por el servicio de Informática de CGL durante el manejo de las infraestructuras, aplicaciones o servicios incluidos en el objeto del contrato. Se da servicio a un volumen de **100 usuarios** en total, en las oficinas de CGL en Lanzarote y La Graciosa.

Este mantenimiento se aplica a las incidencias derivadas de los propios desarrollos o cambios en los sistemas de la red corporativa, objeto de este servicio, o las que puedan surgir fuera del período de garantía de proyectos anteriores implantados en el CGL.

La corrección de los defectos funcionales y técnicos de las aplicaciones cubiertas por el servicio de mantenimiento, incluye:

- Diagnóstico del error / problema.
- Análisis funcional y técnico de la solución.
- Desarrollo de las modificaciones, incluyendo pruebas unitarias documentadas.
- Soporte en la implantación/integración.
- Pruebas documentadas Del sistema.
- Detección de problemas recurrentes. Identificación, análisis, diseño y ejecución de las correcciones necesarias para la resolución de dichos problemas.
- Soporte a las áreas usuarias en resolución de incidencias derivadas de una incorrecta operativa de usuario/a, y/o que requieran intervención para la restauración de la información. En su caso las restauraciones de datos se realizarán previa autorización del responsable del servicio de Informática de CGL y conforme a la ley de protección de datos.
- Formación requerida por el personal de CGL asociada a las modificaciones introducidas.
- Mantenimiento de las documentaciones técnicas, funcionales y de usuario.

Estas tareas de soporte asegurarán la necesaria ayuda para procesos propios de usuario, o la resolución de consultas o incidencias de cualquier clase, sobre las aplicaciones y los sistemas corporativos, e incluirá:

- La resolución de peticiones de consulta o de soporte a procesos de usuario ante una incidencia, y en particular:
 - Actividades de soporte a usuarios en aplicaciones de software estándar de base (office).
 - Actividades de soporte a usuarios en manejo de las aplicaciones web y aplicaciones móviles existentes, así como de la intranet basada en Angular2, PHP y otras tecnologías web.
 - Actividades de soporte a usuarios en el uso de aplicaciones cliente/servidor.
 - Actividades de soporte a usuarios en la obtención de información a partir del sistema de inteligencia de negocio, aportando conocimiento sobre la interrelación de los datos.
- Documentación de las consultas, incidencias y peticiones de cambio, y realización de las acciones encaminadas a su resolución.
- Mantenimiento de la documentación de usuario del sistema en caso necesario.

Las tareas de mantenimiento correctivo incluirán, además, las siguientes:

- Análisis de problemas de rendimiento en transacciones concretas, debido a problemas de desarrollo o de configuración.
- Conversiones de datos / cargas / interfaces y soporte para los proyectos adicionales que se desarrollen en el CGL.
- Integración de desarrollos y sistemas en el conjunto de la red corporativa.
- Validación de la integridad de los datos del sistema.
- Formación requerida por el personal de CGL asociada a las nuevas funcionalidades o sistemas implantados.
- Cambios de versión del software de base, instalación de equipos o modificación de configuraciones, altas, bajas y modificaciones de usuarios y políticas del sistema para adaptarlas a nuevos requisitos.

También se incluyen en este apartado los trabajos de análisis y resolución de incidencias de usuario que, una vez analizadas, no requieran cambios o modificaciones, pudiendo requerir cambios de configuración, revisión de datos, interfaces, ayuda presencial al usuario en el uso de aplicaciones, etc.

¹ En el apartado “3.- Plataforma tecnológica” del presente pliego se incluye una descripción general de la plataforma tecnológica de CGL, que será de consideración para los licitadores que opten al contrato.

2.1.2.- Mantenimiento preventivo

Está orientado a investigar, estudiar y proponer modificaciones y cambios en los sistemas o aplicaciones para obtener mejoras, tanto en el rendimiento como en la implantación de nuevos servicios, basándose en la información recabada a partir de las tareas de mantenimiento correctivo. Asimismo, comprenderá tareas periódicas de revisión de puntos críticos de los elementos bajo la competencia del contrato.

Este mantenimiento debe incluir, entre otras, las siguientes tareas:

- Investigación del impacto sobre el entorno de un cambio en algún elemento gestionado por el adjudicatario.
- Estudio de alternativas en la implantación de ciertas especificaciones.
- Generación de propuestas de cambios en el entorno informático de CGL, para la mejora del entorno tecnológico.
- Supervisión del rendimiento de los diferentes elementos gestionados, identificando y corrigiendo las causas que puedan penalizar los tiempos de respuesta.
- Alertar al CGL de los errores descubiertos, colaborando en su diagnóstico y posible resolución.
- Identificación de potenciales faltas de rendimiento a futuro, y elaboración de propuestas de evolución para evitarlas.

2.1.3.- Mantenimiento evolutivo

Se orienta a los desarrollos necesarios para cubrir las nuevas funcionalidades solicitadas por las distintas áreas de CGL, o modificaciones a las funcionalidades existentes que les permitan agilizar y mejorar su gestión y sus procesos. También incluye la adaptación de las aplicaciones a nuevos escenarios de trabajo y/o tecnológicos, asegurando su compatibilidad y correcto funcionamiento, aprovechando al máximo las nuevas prestaciones del producto.

El mantenimiento evolutivo incluye:

- Asesoramiento y recomendación de las diferentes herramientas o sistemas comerciales existentes en el mercado, susceptibles de ser utilizadas en el CGL en lo relativo al objeto del contrato.
- El análisis funcional, técnico y de impacto de los cambios, mejoras y nuevas funcionalidades.
- Plan de trabajo y dimensionamiento para las diferentes fases de evolución e implantación de los sistemas analizados.
- Aprobación, por parte de los usuarios clave, y/o del responsable de Informática de CGL, en caso de cambios generales de las propuestas de cambio.
- El desarrollo de las modificaciones (programación, colaboración en la instalación y/o configuración, etc.).
- Todas las pruebas del sistema, que se deberán documentar.
- Mantenimiento de las documentaciones técnicas, funcionales y de usuario.

Dentro del mantenimiento evolutivo distinguimos varios tipos por el tratamiento que reciben:

- Estudio y valoración de mejoras. Son aquellas peticiones de evolutivo, cuyo objetivo es obtener una estimación de tiempos y esfuerzos para el desarrollo, además de contemplar el grado de adaptación que suponen respecto al modelo implantado. Este tipo de incidencias se incluyen en los servicios objeto del contrato.
- Evolutivo menor. Consiste en la implantación, a petición del usuario, de cambios en el sistema, debido a pequeñas modificaciones en las especificaciones del mismo y con un tiempo de ejecución inferior a 30 horas.
- Evolutivo mayor. Relativo a nuevas funcionalidades que, por su naturaleza y complejidad, requieren un alto esfuerzo de desarrollo, excediendo el ámbito del evolutivo menor (por ejemplo: implantaciones de nuevos sistemas complejos, creación de nuevos sitios web, grandes cambios de funcionalidad de aplicaciones existentes, etc.) y que, por tanto, deben ser planificadas y acometidas de forma independiente. En este tipo de incidencias se aportarán cuantas informaciones sean necesarias para la definición de un nuevo proyecto.

Las tareas de mantenimiento evolutivo incluirán, además, las siguientes:

- Análisis de problemas de rendimiento en transacciones concretas, debido a problemas de desarrollo o de configuración.
- Conversiones de datos / cargas / interfaces y soporte para los proyectos adicionales que se desarrollen en el CGL.
- Integración de desarrollos y sistemas en el conjunto de la infraestructura informática de CGL.
- Validación de la integridad de los datos del sistema.
- Formación requerida por el personal de CGL asociada a las nuevas funcionalidades o sistemas implantados.

2.1.4.- Seguridad

El adjudicatario realizará las tareas básicas de administración de la seguridad de los entornos a su cargo, incluyendo:

- La aplicación de medidas efectivas para proteger los datos frente a accesos no deseados en base a su nivel de confidencialidad.
- La revisión y parametrización de roles y permisos de usuario.
- Revisión del entorno de alta disponibilidad que permite la aplicación de cambios, sin afectar al rendimiento de los sistemas en producción y la recuperación ante emergencias en períodos de tiempo aceptables.

Planes de contingencia, respaldo y recuperación

El adjudicatario propondrá las medidas correctivas de diseño necesarias encaminadas a lograr la mayor robustez de los sistemas. Estudiará la existencia de puntos únicos de fallo en los sistemas, y propondrá soluciones para minimizar su impacto o eliminarlos. Además, documentará y ensayará las medidas de emergencia para la recuperación del servicio en caso de avería.

Participará en la identificación de los diferentes conjuntos de datos y su nivel de importancia, poniendo en

práctica los procedimientos de respaldo y recuperación.

2.2.- Nivel de servicio (ANS)

Los trabajos objeto del contrato se realizarán conforme a un **acuerdo de nivel de servicio (ANS)**, que permita, a partir de los indicadores, evaluar y medir de manera eficaz estos niveles y compararlos con los objetivos establecidos, de forma que se vayan implementando las nuevas funcionalidades según las prioridades requeridas por las áreas usuarias.

Se valorará positivamente, que el adjudicatario ponga a disposición de CGL las herramientas hardware y software que permitan garantizar, de manera eficaz, los niveles de servicio, adicionalmente a la herramienta de gestión corporativa existente.

Los indicadores que conforman el acuerdo de nivel de servicio (ANS) se recogen en el siguiente cuadro, pudiendo ser mejorados por el oferente, conforme a su planteamiento y metodología para asumir los compromisos de servicio. Los licitadores no podrán presentar en su oferta técnica una tabla de ANS diferente a la solicitada.

Indicador	Nivel de servicio mínimo requerido	Peso
Correctivo Nivel 1 - Crítico. Incidencia que impide el correcto funcionamiento de un proceso clave o que afecta a múltiples usuarios.	Tiempo de respuesta de incidencia: dentro de las 2 horas siguientes a la comunicación.	35%
	Tiempo de cierre de incidencia: dentro de las 8 horas siguientes a la comunicación.	
Correctivo Nivel 2 - Importante. Incidencia que afecta a funciones de procesos no claves, o a un número reducido de usuarios.	Tiempo de respuesta de incidencia: dentro de las 8 horas siguientes a la comunicación.	25%
	Tiempo de cierre de incidencia: dentro de las 3 días siguientes a la comunicación	
Correctivo Nivel 3 - Normal. Incidencia de menor impacto, al tener disponibilidad / accesibilidad a la información por otras vías.	Tiempo de respuesta de incidencia: dentro de los 3 días siguientes a la comunicación.	20%
	Tiempo de cierre de incidencia: dentro de los 5 días siguientes a la comunicación.	
Indicador	Nivel de servicio mínimo requerido	Peso
Cumplimiento de plazo en evolutivos menores	Desfase menor al 10 % sobre el tiempo de desarrollo acordado.	10%
Cumplimiento de plazo en evolutivos mayores	Desfase menor al 17 % sobre el tiempo de desarrollo acordado.	5%
Tiempo mínimo dedicado al mantenimiento preventivo	Mínimo 14 horas/mes.	5%

Definiciones:

- Tiempo de respuesta: tiempo que transcurre desde que se registra la incidencia hasta que se diagnostica y evalúa la resolución del problema.
- Tiempo de cierre: tiempo que transcurre desde que se recibe la comunicación de la incidencia hasta que se resuelve y se cierra o se pasa a la siguiente sección del servicio.
- Evolutivo menor: mantenimientos evolutivos que, por el nº de horas requeridas para su desarrollo (≤ 30 horas, excluido el tiempo de respuesta de usuario) no están considerados como evolutivo mayor.
- Evolutivo mayor: mantenimientos evolutivos que requieren de > 30 horas para su resolución.

Cálculo del nivel de cumplimiento del ANS:

- Nivel de Cumplimiento asociado a cada indicador: $NC = (A / B) \times 100$, donde A es el número de actuaciones que cumplen el nivel de servicio y B es el número total de actuaciones para el indicador analizado.
- Nivel de Cumplimiento Global Mensual: $GM = (NC \times P) / 100$, siendo P el porcentaje de peso de cada indicador.

Se establece que el nivel de Servicio Mensual (sumatorio del GM de cada indicador) debería situarse igual o por encima del 85%. Por debajo de este mínimo se establecerán las penalizaciones recogidas en la tabla correspondiente, que figura en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

Consideraciones a tener en cuenta:

- No será de aplicación el ANS en el periodo de transición de entrada (primer mes de ejecución del contrato). Tampoco se aplicará el ANS cuando los problemas que causen la desviación sean ajenos al adjudicatario por la no aplicación, por parte de CGL, de las recomendaciones dadas por el adjudicatario o por cambios en los procesos o procedimientos establecidos.
- No se incluyen en los tiempos de resolución los tiempos que los usuarios tardan en proporcionar información requerida, en su caso.
- Los tiempos de servicio se computarán usando la aplicación de gestión de incidencias propia de CGL, basada en itop - ITSM & CMDB OpenSource (excluyendo el tiempo de respuesta del usuario), atendiendo a la clasificación de las incidencias según su nivel de criticidad.

En ningún caso afectará al nivel de servicio la no disponibilidad de personas o medios materiales por parte del adjudicatario, así como la incorporación de nuevo personal por sustitución del original. Estas sustituciones deberán ser programadas; en caso contrario, el adjudicatario asumirá las consecuencias que puedan derivarse en el incumplimiento del ANS.

Como se indica en el apartado “4.2.- Seguimiento del servicio”, el adjudicatario emitirá con periodicidad mensual los informes de seguimiento oportunos. En dichos informes se deberán analizar el grado de cumplimiento del ANS establecido, así como las causas de incumplimiento, si las hubiera, indicando las acciones tomadas para corregir los problemas detectados

2.3.- Lugar y horario de prestación del servicio

El horario potencial de prestación de los servicios será de lunes a viernes de 7:30 a 15:30 (excluidos festivos nacionales o regionales, así como los locales de aplicación a Arrecife), horario sobre el que computará el tiempo de resolución de incidencias a efectos del cumplimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio.

La prestación ordinaria del servicio se realizará de manera presencial o en modalidad de teletrabajo (hasta un 30% del total de horas) en los horarios de referencia indicados a continuación:

- Sistemas: 25 horas semanales, de lunes a viernes, en horario de 8:30 a 13:30.
- Aplicaciones web y móviles: 40 horas semanales, de lunes a viernes, en horario de 7:30 a 15:30.

Los horarios de referencia establecidos podrán ser modificados por CGL, así como cuándo se realizarán en modalidad de teletrabajo o cuándo serán de manera presencial.

Asimismo, en caso de que el contratista se haya comprometido en su oferta (criterios técnicos valorables) a tener disponibilidad para el soporte telefónico y remoto de incidencias en horario de tarde y en fines de semana y festivos, Canal Gestión Lanzarote podrá requerirle la prestación de actuaciones de soporte dentro del horario extraordinario comprometido en caso de incidencias que así lo precisen. Las horas efectivas de soporte resultantes se facturarán en las mismas condiciones económicas que las prestadas en el horario ordinario, y no darán lugar a aumento alguno del importe máximo del contrato.

Para la prestación del servicio, el adjudicatario proporcionará un equipo informático a cada técnico, bien sea para su uso presencial, o en teletrabajo, con el software de administración y programación básica disponible en cada caso. Estos equipos estarán dotados de acceso a la red corporativa.

Adicionalmente se dispondrá de herramientas de acceso remoto seguro en el caso de que sean necesarias (VPN).

El adjudicatario deberá disponer de un vehículo para el desplazamiento de los técnicos a las diferentes localidades de las oficinas de CGL.

2.4.- Tarificación del servicio

La tarificación del servicio se realizará en base a las horas de dedicación acreditadas a través del sistema de gestión de incidencias, en función de las incidencias resueltas, de los tiempos empleados para ello y de la tarifa unitaria ofertada.

Las horas efectivas y su distribución semanal o mensual podrán variar en función de las necesidades del servicio, no pudiendo ser inferiores a las del escenario mínimo establecido en el apartado 3.4 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, ni superar el importe máximo del contrato.

3.- PLATAFORMA TECNOLÓGICA.

3.1.- Infraestructura de sistemas

La infraestructura de sistemas de CGL está formada por una red Ethernet cableada Categoría 6 Gigabit y una sala climatizada en la que se alojan los servidores (CPD).

Actualmente la mayoría de los servidores son virtuales, alojados en **2 host físicos** y dos cabinas de discos EMC conectadas usando iSCSI a una red de almacenamiento, **4 servidores Ubuntu, 1 Firewall (Zentyal) y 1 Servidor de correo y AntiSpam (Postfix, SpamAssassin, Dovecot).**

En cuanto a los equipos cliente, se dispone de **100 equipos informáticos** con Windows 10 Professional, en un dominio de Windows emulado con AD cuya configuración está establecida y controlada por políticas de grupo. Todos los equipos cuentan con un servidor VNC instalado.

Entre los servicios que se deben administrar están:

- 3 PostgreSQL con 30 bases de datos cada uno.
- 2 Servidores Web LAMP.
- 1 IIS.
- 1 servidores de aplicaciones Tomcat.
- 1 servidores de impresión Windows 2008R2.
- 2 servidores de máquinas virtuales (VMware ESX 6 y VirtualCenter)
- 1 servidor de monitorización PandoraFMS linux, entidad certificadora, además de los servidores de ficheros (usando DFS).
- 1 Servidor físico HIDS y Analizador de Tráfico de red NetFlow.
- 1 controlador de dominio Zentyal (Samba4, bajo Linux emulando rol AD Windows 2008R2)
- Copias de seguridad con Veeam Backup.

En los servidores con SO de Microsoft, se usan las versiones de Windows 2008R2 y Windows server 2019.

3.2.- Aplicaciones web y móvil

Actualmente CGL dispone de varios servidores Webs, uno interno y otro externo, configurados con los conectores necesarios para la replicación de contenidos. El acceso a la extranet de gestión está sincronizado con las cuentas de usuario de Active Directory.

La Web Corporativa se ha diseñado sobre la plataforma Wordpress y la Oficina Virtual ha sido desarrollada en PHP, Javascript, HTML y CSS, utilizando los Frameworks, Laravel y Angular.

Se disponen asimismo de diferentes aplicaciones Móviles desarrolladas en dart (Flutter).

Los sistemas de gestión de bases de datos usados en todos los desarrollos son PostgreSQL, Mysql y DB2.

La Intranet la componen pequeñas aplicaciones PHP, Javascript, HTML, CSS, desarrolladas con los Frameworks, Laravel y Angular, con acceso a las diferentes bases de datos, páginas estáticas y varios dominios locales.

Además del mantenimiento de lo anterior, se realizan trabajos de adaptación visual, creación de plantillas para documentos e informes automáticos y programación de sitios web en Angular2, Laravel, JavaScript y PHP.

4.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

4.1.- Gestión del servicio

La gestión del servicio deberá incluir el control y seguimiento de acuerdos de nivel de servicio, informes del nivel de servicio prestado, interlocución con los responsables del servicio de informática de CGL, así como aportación de informaciones sobre avances tecnológicos aplicables a la estructura de CGL en el ámbito de responsabilidad del adjudicatario.

A tal efecto, el adjudicatario designará un responsable del Proyecto, que actuará como interlocutor principal ante CGL, y será el responsable de la coordinación y seguimiento de los trabajos, conjuntamente con CGL, en los términos establecidos, elaborando los correspondientes informes de seguimiento, así como cualesquiera otros que le sean solicitados por CGL para la óptima consecución de los objetivos del servicio.

Para la adecuada realización de trabajo, objeto del presente contrato, se requiere:

- Coordinación entre distintos equipos de trabajo involucrados en el servicio de informática.
- Recepción, tipificación y valoración de las peticiones, capacidad de delegar partes de la solución de una incidencia a otra sección, la cual podrá repetir el proceso hasta la resolución final de la incidencia. La utilización de este mecanismo para retrasar artificialmente la resolución de una incidencia será penalizada tras el adecuado informe técnico del Servicio de Informática con un 1% mensual de la facturación por cada incidencia incorrectamente traspasada.
- Soporte a la aprobación y a la priorización de las peticiones.
- Planificación y seguimiento del avance de la implantación de cada cambio.
- Seguimiento de las incidencias hasta su cierre, a través de la confirmación del usuario.
- Gestión de la configuración y documentación de todo su entorno de responsabilidad

Las peticiones que originen los servicios de mantenimiento correctivo, preventivo, evolutivo y de soporte a usuarios se canalizarán a través de la herramienta de gestión de incidencias de la Intranet corporativa (itop - ITSM & CMDB OpenSource modificado e integrado para la gestión de CGL). Todas las solicitudes de servicio, salvo las solicitudes catalogadas como incidencias correctivas y/o de soporte a usuario, deben ser aprobadas por CGL antes de su ejecución por el adjudicatario. En los informes de seguimiento, se identificarán las solicitudes según correspondan a los distintos tipos de mantenimiento y soporte.

El adjudicatario debe resolver las incidencias en el marco dictado por los acuerdos de nivel de servicio y garantizando el cumplimiento de la metodología en uso. El equipo del adjudicatario registrará el seguimiento de las incidencias que los usuarios hayan creado, creará para su propio control las que se generen con motivo de peticiones del servicio de Informática y se responsabilizará de su cierre. El adjudicatario deberá ser capaz de registrar las incidencias y de resolverlas en los tiempos acordados.

Las solicitudes de servicio de gran soporte, preventivo y de evolutivo mayor deberán pasar, en caso de calificarse como tales, por un proceso previo de aprobación por parte de CGL.

El servicio de Informática de CGL supervisará la evolución del contrato y coordinará con el jefe de proyecto designado por el adjudicatario las tareas correspondientes a su área de responsabilidad. El adjudicatario deberá asistir a las reuniones de coordinación para la implantación de nuevas soluciones o el análisis de situación que requiera CGL a fin de garantizar el correcto funcionamiento del servicio.

El personal que realice sus tareas en las dependencias de CGL documentará su trabajo en la herramienta de

helpdesk (itop) y en la de partes de trabajo diario (ambas se encuentran conectadas para facilitar el trabajo), que serán utilizados como única justificación válida de los trabajos realizados.

4.2.- Seguimiento del servicio

A fin de facilitar el seguimiento de los trabajos, se utilizará como herramienta común el sistema de gestión de incidencias corporativo de CGL (itop - ITSM & CMDB OpenSource) en el que se incluirán y categorizarán todas las acciones realizadas.

El adjudicatario realizará los correspondientes informes, con carácter mensual, que permitan a CGL realizar el seguimiento de los servicios contratados y verificar el cumplimiento de los ANS comprometidos, y que deberán entregarse previamente a la emisión de las correspondientes facturas. Estos informes recogerán, como mínimo, un detalle de las incidencias resueltas categorizadas por tipo, con datos estadísticos que permitan comprobar la evolución del contrato en el mes en curso y planificar los trabajos a futuro. Los informes mensuales se incluirán en el sistema de gestión documental de CGL para verificar la evolución del expediente.

La propuesta presentada por los licitadores deberá incluir detalle de la estructura propuesta para los informes de seguimiento.

CGL designará un responsable del Contrato, cuyas funciones en relación con el objeto del presente contrato serán las siguientes:

- Seguimiento continuo de la evolución del contrato, con reuniones periódicas al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, la planificación de actividades y demás aspectos de gestión.
- Emisión de las certificaciones necesarias para la aceptación y conformidad de las facturas, de modo que consten las penalidades incurridas en su caso.

En el seguimiento de los trabajos realizados se tendrán en cuenta los siguientes extremos:

- Grado de cumplimiento del objeto del contrato.
- Incidencias que hubieran originado retrasos en el cumplimiento de los objetivos planificados. Cuando a juicio del responsable del Contrato tales incidencias fueran imputables al adjudicatario, por falta de responsabilidad, incompetencia, desidia u otras causas de índole similar, sin perjuicio de las acciones y penalidades que resulten procedentes, se contabilizarán como incidencias correctivas según su nivel, en el ANS global.
- Las rectificaciones en los trabajos, derivadas de decisiones sobrevenidas que no tengan como origen errores u omisiones del adjudicatario, se computarán como incidencias evolutivas.

Las penalizaciones aplicables son las que se reflejan en el apartado 9 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas.

4.3.- Gestión de la documentación

El adjudicatario deberá generar la documentación necesaria en cada caso, según proceda: documentos de análisis y requisitos; diseño de la solución; manuales de instalación, administración configuración y de usuario; fuentes y ejecutables; informes de seguimiento; actas de las reuniones mantenidas; etc.

Toda la documentación e información generada será guardada durante el transcurso del servicio en los servidores de CGL. Todos los documentos se guardarán en formato electrónico modificable con programas de la gama Office de Microsoft o la herramienta equivalente que provea CGL a tales efectos.

Se establecerá un sistema de gestión de la documentación del servicio usando la herramienta que provea CGL (a tal efecto, cada licitador deberá presentar una propuesta de estructura de documentación). De acuerdo con el mismo, los documentos, tanto de apoyo como los generados por el propio proyecto (manuales, diagramas de configuración documentos de análisis), han de tener una identificación única en nombre y número de

revisión, llevando un control de entregas, versiones, situación de aprobación etc. La documentación técnica y de seguimiento que se generen, se almacenarán en la gestión documental del servicio de informática de CGL.

5.- CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

5.1.- Adscripción de recursos humanos

Si por circunstancias no previstas, hubiera que sustituir a un miembro del equipo durante el tiempo de vigencia del contrato, la persona que lo sustituya deberá ser aprobada previamente por el CGL, siendo en todo caso, a costa del adjudicatario el tiempo de solapamiento entre el personal saliente y el entrante (que será de al menos 10 jornadas), requerido para la adquisición del conocimiento del nuevo miembro del equipo. El personal sustituto deberá poseer una cualificación y experiencia equivalente al de la persona sustituida y deberá ser acreditada por los mismos medios.

El adjudicatario deberá asegurar la flexibilidad necesaria para incrementar puntualmente el número de recursos, en caso de que se produzca una necesidad crítica en alguna aplicación que no pueda asumirse por el equipo previsto.

5.2.- Transferencia tecnológica y garantía de actualización

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por CGL a tales efectos, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento 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.

Asimismo, con el fin de que dentro del contrato sea contemplada una transferencia tecnológica apropiada y como parte de esta garantía de actualización, el adjudicatario deberá entregar a CGL certificados de realización de cursos de actualización tecnológica del equipo asignado al contrato, a razón de un mínimo de un curso de 8 horas en un período de 6 meses en alguna de las tecnologías de utilidad en el contexto del presente contrato. Dicha formación deberá ser realizada de manera que no se solape ni interfiera con el servicio de CGL.

5.3.- Vinculación laboral y consolidación

La presente contratación no creará vinculación laboral alguna entre el personal que se destine a la ejecución del contrato y CANAL GESTIÓN LANZAROTE. Dicho personal estará expresamente sometido al poder direccional y de organización de la empresa adjudicataria en todo ámbito y orden legalmente establecido, siendo por tanto ésta la única responsable y obligada al cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables.

A la extinción de los contratos de servicios, no podrá producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal de CANAL GESTIÓN LANZAROTE.

6. OTRAS CONDICIONES DEL CONTRATO

6.1 Calidad

Durante el desarrollo de los trabajos y la ejecución de sus diferentes fases, CGL, podrá establecer controles de calidad sobre la actividad desarrollada y los productos obtenidos, siempre en el marco de referencia del plan específico de calidad aplicable en cada caso, elaborado conforme a las directrices del "Plan General de Garantía de Calidad para el Desarrollo de Equipos Lógicos". En su caso, el Plan Específico de Garantía de Calidad se adaptará en su contenido a la metodología de desarrollo de sistemas de información empleada, a fin de garantizar una adecuada correspondencia entre ambos esquemas.

6.2 Entrega de la Oferta

La documentación correspondiente a las Especificaciones Técnicas (apartado 6 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares) deberá ser aportada en soporte papel y electrónico, conforme a lo indicado en dicho apartado.

Con el fin de poder aclarar satisfactoriamente todas las dudas que se puedan originar tras la lectura de este pliego técnico, y facilitar así la presentación de las ofertas, dichas dudas o preguntas deberán enviarse por correo electrónico a la División Jurídica y de Contratación de Canal Gestión Lanzarote contratacion@canalgestionlanzarote.es

Arrecife, febrero de 2022.

David González Gil
Director Gerente