

# PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS

SERVICIOS DE SOPORTE MULTICANAL AL USUARIO  
DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES  
DE LA COMUNIDAD DE MADRID



## Contenido

<b>CLÁUSULA 1º. Introducción .....</b>	<b>4</b>
<b>CLÁUSULA 2º. Objeto .....</b>	<b>7</b>
<b>CLÁUSULA 3º. Ámbito y Alcance.....</b>	<b>8</b>
3º.1 Ámbito de prestación de los servicios .....	8
3º.2 Alcance del servicio .....	9
3º.3 Horario de prestación del servicio .....	11
3º.4 Tipología de Usuarios y Componentes del Servicio .....	11
<b>CLÁUSULA 4º. Modelo de prestación de los Servicios .....</b>	<b>13</b>
4º.1 Canal cliente.....	13
4º.2 Canal usuario .....	14
4º.3 Servicios de Apoyo y Control.....	15
4º.4 Flujos.....	15
4º.5 Criticidad de los Servicios y de los Incidentes.....	16
<b>CLÁUSULA 5º. Organización del Equipo prestador del Servicio.....</b>	<b>17</b>
5º.1 Organización .....	17
5º.2 Roles del personal del equipo prestador de los servicios.....	20
5º.3 Perfiles de los diferentes miembros del equipo .....	30
5º.4 Dimensionamiento del Equipo Prestador del Servicio .....	39
5º.5 Control de la Rotación .....	41
<b>CLÁUSULA 6º. Infraestructuras, Centro de Prestación de Servicios y Centro de Distribución .....</b>	<b>43</b>
6º.1 Requisitos mínimos que debe tener el Centro de Prestación del Servicio.....	43
6º.2 Requisitos mínimos que debe tener el Centro de Distribución .....	46
6º.3 Requisitos comunes a ambos centros .....	49
<b>CLÁUSULA 7º. Herramientas de soporte al Servicio .....</b>	<b>51</b>
7º.1 Introducción.....	51
7º.2 Situación actual .....	51
7º.3 Proyecto de Evolución del SGIP .....	59
7º.4 Otras herramientas aportadas por la Agencia.....	68
7º.5 Herramientas aportadas por el Adjudicatario.....	71
7º.6 Consideraciones de carácter general .....	72



<b>CLÁUSULA 8º. Etapas de prestación del Servicio</b>	<b>73</b>
8º.1 Etapa de Transición	74
8º.2 Etapa de Pleno Servicio	78
<b>CLÁUSULA 9º. Acuerdos de Nivel de Servicio</b>	<b>80</b>
9º.1 Medición de los niveles de servicio	80
9º.2 Conceptos sobre niveles de servicio	82
9º.3 Cálculo de penalizaciones	82
<b>CLÁUSULA 10º. Gobierno del contrato</b>	<b>86</b>
10º.1 Comité de Seguimiento del Contrato (CSC)	87
10º.2 Comités Operativos (COP)	89
10º.3 Adaptaciones en los servicios	91
<b>CLÁUSULA 11º. Seguimiento y Mejora Continua</b>	<b>91</b>
11º.1 Plan de Optimización y Mejora del Servicio (POMS)	91
11º.2 Informes a proporcionar por el adjudicatario	92
11º.3 Optimización y Mejora Continua de la Calidad del Servicio	96
<b>CLÁUSULA 12º. Gestión de la Seguridad</b>	<b>97</b>
12º.1 Introducción	97
12º.2 Protocolos y procedimientos de seguridad	98
12º.3 Protección de datos de carácter personal	106
12º.4 Medidas de seguridad y compromisos del adjudicatario en materia de seguridad de los servicios de administración electrónica	110
12º.5 Propiedad de los trabajos	110
12º.6 Restricciones generales	110
12º.7 Auditoría de la seguridad y trazabilidad de los servicios	111
<b>CLÁUSULA 13º. Plazo de ejecución</b>	<b>111</b>
<b>CLÁUSULA 14º. Presupuesto de licitación y modelo de facturación</b>	<b>112</b>
14º.1 VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS	112
14º.2 FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS	118
<b>CLÁUSULA 15º. Contenido de las ofertas</b>	<b>120</b>
<b>CLÁUSULA 16º. Consultas sobre el Pliego de Cláusulas Técnicas</b>	<b>121</b>
<b>CLÁUSULA 17º. Glosario de términos utilizados en el presente pliego</b>	<b>122</b>
<b>ANEXO I. Detalle de los servicios a prestar</b>	<b>126</b>
I.1. Fichas de Servicio del Centro de Servicios	126
I.2. Fichas de Servicio de Soporte Técnico	134



I.3.	Fichas de Servicio de Apoyo y Control .....	223
I.4.	Fichas de Servicio de Gestión de Quejas y Sugerencias .....	252
<b>ANEXO II. Fichas y tablas de Acuerdos de Nivel de Servicio .....</b>		<b>255</b>
II.1.	Calidad Global del Servicio .....	255
II.2.	Contactos perdidos por canal habilitado .....	261
II.3.	Tiempo de Atención a Usuarios .....	265
II.4.	Tiempo Máximo de Tramitación .....	269
II.5.	Índice de Solución .....	276
II.6.	Despliegues e Implantaciones .....	280
II.7.	Logística y Dotaciones .....	283
II.8.	Inventario .....	288
II.9.	Factor de rotación de recursos .....	290
II.10.	Realización de los Planes de Mejora .....	292
II.11.	Confirmación del Servicio Prestado .....	294
II.12.	Quejas de Usuario .....	296
II.13.	Tiempo de Resolución de Quejas .....	298
II.14.	Seguimiento .....	301
II.15.	Tabla de ANS. Periodo 1. Servicios CEU .....	305
II.16.	Tabla de ANS. Periodo 1. Servicios PDD .....	309
II.17.	Tabla de ANS. Resto del periodo. Servicios CEU .....	311
II.18.	Tabla de ANS. Resto del periodo. Servicios PDD .....	315
<b>ANEXO III. Información complementaria de Soporte Técnico .....</b>		<b>317</b>
III.1.	ST_01: Formalización de entrega inicial/final de stock .....	317
III.2.	ST_02: Soporte requerido por tipo de hardware en averías .....	320
III.3.	ST_03: Tipos de elementos de puesto y periféricos .....	321
III.4.	ST_04: Centros en los que se presta el Servicio .....	322
III.5.	ST_05: Información de Centros Especiales .....	323
III.6.	ST_06: Información de Centros Estándar .....	324
<b>ANEXO IV. MODELO DE CURRÍCULUM VITAE .....</b>		<b>325</b>



## CLÁUSULA 1ª. Introducción

En los últimos años la Comunidad de Madrid (CM), en colaboración con su Agencia de Informática y Comunicaciones (ICM), ha acercado sus servicios al ciudadano y ha dado respuesta a sus expectativas de acceso a los procedimientos administrativos por medios telemáticos.

En el nuevo *contexto de transformación digital de la Administración autonómica, apostando por la utilización de las Tecnologías de la Información (TIC) para mejorar la eficiencia, agilizar los procedimientos y mejorar la transparencia y el ahorro*, y tras la entrada en vigor del **Artículo 4** de la **Ley 9/2015, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas** (BOCM Núm. 311, de 31 de diciembre de 2015), que modifica parcialmente el **Artículo 10** de la **Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas**, la Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid pasa a denominarse **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid**, manteniendo su naturaleza, así como sus funciones recogidas en el precitado Artículo 10, Tres, c), entre las cuales se encuentra la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, mediante medios propios o ajenos, y en concreto:

1. La administración, mantenimiento y soporte de los equipos físicos y lógicos de tratamiento de la información y de las comunicaciones de cualquier especie que se encuentren instalados en la misma.
2. El desarrollo y adquisición de aplicaciones informáticas y sistemas de información para la Comunidad de Madrid, y su mantenimiento y soporte posteriores, de acuerdo con las especificaciones funcionales y necesidades de los distintos centros directivos.
3. La adquisición y dotación de infraestructuras físicas y lógicas de soporte de los sistemas de información de la Comunidad de Madrid, y de sus servicios.

Con este cambio de denominación, la Comunidad de Madrid refuerza el mensaje de la necesidad de utilizar las TIC para transformar la administración. Las palabras **mejora, eficiencia, agilidad, transparencia y ahorro** deben ser objetivos a alcanzar en todas las actividades y servicios TIC que la Agencia presta a la CM.

Esta transformación digital de la Administración autonómica, que, a su vez y en colaboración, afrontan las restantes AAPP autonómicas y la AGE, tiene una fecha objetivo común con Europa en el año 2020.

Entre 2016 y 2020 la Agencia y sus proveedores deben estar preparados para prestar los servicios en un entorno exigente y cambiante en el que el uso masivo y eficiente de las TIC, la continua innovación en servicios y en procesos, y la transformación de la sociedad de la información, así como sus relaciones con los ciudadanos, motivados por el creciente y cambiante mundo de servicios digitales ofrecidos por empresas y Administración, actúen como dinamizadores de una demanda continua de clientes y usuarios.

El Plan de Transformación digital de la AGE y sus OOPP muestra qué cambios se deben afrontar, e introduce los *objetivos estratégicos* sobre los que se vertebra la Estrategia TIC para impulsar una verdadera transformación digital y que sin duda son de aplicación en otras AAPP.

Los objetivos estratégicos de la Agencia para este pliego se concretan en:

- Prestar el servicio con un nivel de calidad conforme al estado del arte en la atención y soporte a usuarios.
- Alinearse con la transformación digital de la Comunidad de Madrid.
- Mejorar la imagen del servicio por parte de los usuarios.
- Convertirse en el punto de referencia de cara al seguimiento de consultas, peticiones e incidencias.



Estos objetivos estratégicos permiten identificar cambios que girarán en torno a la innovación en servicios, procesos y herramientas y en la gestión del cambio, todo ello sin incrementar los costes de los servicios gracias a las sinergias y eficiencias que se producirán con el uso de las TIC.

Los servicios de Atención y Soporte a Clientes y Usuarios que presta actualmente la Agencia deberán evolucionar para apoyar esa transformación digital de la CM.

Aconsejar y acompañar a los clientes y usuarios en su transformación digital, obligará a la Agencia y a sus proveedores a anticiparse y ser protagonistas y líderes en esta transformación digital, en la continua innovación en los servicios y procesos, y en la gestión del cambio. Siempre enfocados a **mejora, eficiencia, agilidad, transparencia y ahorro**.

Los servicios se rediseñarán con un enfoque de *innovación* y con el uso de las TIC. Se emplearán técnicas como SCAMPER para la innovación. En paralelo se incorporarán las mejores prácticas de ITIL de modo planificado, controlado y sistemático. Se rediseñarán los procesos y procedimientos del servicio para seguir esas buenas prácticas.

La innovación en los procesos se enfocará a mejorar las necesidades de RRHH y los tiempos para su ejecución, a fin de liberar recursos necesarios en otras actividades. Para ello se deberá automatizar al máximo posible la actividad, reducir el papel e introducir el uso intensivo de las TIC que la situación permita en cada momento.

En cuanto a las herramientas se abrirán nuevos canales para los usuarios, como el Portal para el servicio de atención y soporte de clientes y usuarios –accesible desde entornos móvil- y las “apps-CM” para equipos móviles, que aportarán facilidades para el autoservicio, fomentando su uso como canal preferente, vivo, amigable y gestionado. Se espera incorpore facilidades de “operador virtual”, chat, autoservicio del empleado, notificaciones e información del estado del servicio personalizado a los intereses de cada usuario (por unidad organizativa o tipo de función).

Los servicios se deberán preparar para gestionar distintos tipos de perfil de usuarios, tipificados en base a su función, su unidad organizativa y el tipo de entorno y puesto de trabajo, de forma que estos perciban con ello una atención más personalizada y una mejora en la calidad del mismo, conforme a las expectativas que tendrán en base a la definición y ANS compartidos sobre los servicios.

La gestión de las peticiones e incidencias de los usuarios y clientes deberá rediseñarse y tener en cuenta estas tipificaciones para mejorar la identificación de prioridad y criticidad.

Se deberá disponer de herramientas que informen en tiempo real de la situación del servicio y recojan on-line datos que se podrán analizar para generar conocimiento del servicio para los clientes. Las herramientas facilitarán la generación de informes on-line sobre la situación del servicio, permitiendo distintos niveles de agregación – como consejería, sedes, departamento, tecnología, aplicación, campaña, u otros de uso habitual en este tipo de servicios - y su incorporación en cuadros de mando.

La gestión de los cambios en el servicio a prestar será el gran reto del adjudicatario de este pliego y exigirá la correspondiente adaptación al cambio en las necesidades de personal y perfiles profesionales de los mismos. Estos cambios se deberán esperar en el entorno de trabajo de usuarios y clientes, en la movilidad, y por el despliegue de las nuevas aplicaciones, puestos de trabajo y periféricos y tecnologías TIC. Una gestión responsable y planificada de la evolución y desarrollo del personal es necesaria desde el primer momento.

Todos estos cambios requerirán el seguimiento continuo de la satisfacción del cliente y de los usuarios, cuya opinión y percepción de la situación deberá ser considerada en el rediseño de los servicios y procesos, y en el diseño de las interfaces que les ofrecerán los distintos canales.



La Agencia tiene previstos y en estudio planes de transformación en los que el adjudicatario deberá acompañar, aportar conocimiento y participar activamente. Mencionar:

### *Herramientas*

- Soporte end-to-end a la gestión de las dotaciones.
- Personal técnico con equipos móviles y apps que interaccionan directamente con los SSII y con autenticación del técnico.
- Convergencia del modelo de servicio a ITSM y evolución de la herramienta base del servicio.
- Aplicación en este tipo de servicios del Esquema Nacional de Seguridad y del Esquema Nacional de Interoperabilidad.

### *Procesos y procedimientos*

- Mejora en la incorporación de actividad y servicios y extracción de conocimiento.
- Rediseño del proceso de dotaciones.
- Convergencia y convivencia con otros servicios de la CM. Unificación de gestión de la demanda.
- Actualización continua de la base documental del servicio, de la Base de Datos de Errores Conocidos.

### *Servicio*

- Prestación de nuevos servicios de valor sobre la red.
- Puesto de trabajo digital. Personal o compartido, fijo o móvil, cliente ligero o pesado, periféricos, movilidad funcional y física, comunicaciones móviles y wifi, apps y kioscos.
- Cuadro de Mando y KPI.
- Mejora de la imagen del servicio por los usuarios, los clientes internos y los clientes (gestores) de la CM.
- Medición de la satisfacción de usuarios para la mejora continua.

### *Gestión del cambio*

- Puesto de trabajo digital, tipificado por perfil de usuario y función.
- Servicio de gestión de accesos más complejo
- Gestión intensiva del conocimiento, por la explotación de los datos y generación y análisis de información para clientes y usuarios, detección de tendencias y anticipación de problemas y mejora de uso de los medios.
- Adecuada imagen de la Agencia. Adicionalmente a los conocimientos y experiencia requeridos, la imagen de los técnicos presenciales es la que percibe el usuario como imagen de la Agencia y sus servicios, por lo que el adjudicatario habrá de velar por este aspecto.

En este contexto, la Agencia necesita realizar esta transformación del servicio de Atención y Soporte a Clientes y Usuarios, en la que el adjudicatario tendrá que participar activamente. Esta transformación no debe afectar a la prestación de un Servicio de Atención y Soporte optimizado que:





- Dará respuesta a los incidentes que derivan del uso, por parte de los usuarios, de la tecnología de la Comunidad de Madrid, de la infraestructura tecnológica existente así como tareas adicionales que garanticen su disponibilidad.
- Facilitará la incorporación de actividades y servicios, según lo descrito en el presente Pliego.

La Transformación del Servicio a lo largo de la vida del contrato para dar respuesta a las necesidades de la CM como Administración Digital, se materializa en este pliego en base a proyectos con objetivos muy concretos, tangibles y con una clara identificación de los beneficios obtenidos. Previsiblemente serán proyectos de rápida ejecución y necesidad de perfiles profesionales específicos. Esta transformación del servicio se reflejará en las correspondientes fichas de descripción de los servicios a prestar descritos en este pliego o en nuevos servicios, innovadores, que los sustituirán. Los beneficios obtenidos con la Transformación serán el elemento motivador de todos los participantes.

El servicio se gestiona actualmente desde la Dirección de Soporte Multicanal al Usuario (en adelante DSMU) de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (en adelante la Agencia).

En la actualidad, con la práctica totalidad de los procesos administrativos soportados por medios telemáticos, es necesario salvaguardar y garantizar el uso adecuado de las infraestructuras y aplicaciones. Para ello, es precisa una correcta gestión de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) que se encuentran en funcionamiento y dan soporte a la administración de la Comunidad de Madrid.

El adjudicatario deberá proveer los medios materiales y humanos que sean precisos para garantizar la cobertura de los servicios contratados en los términos indicados en el presente Pliego. Todo ello con la metodología y especialización necesarias para optimizar la resolución de incidencias, peticiones y consultas, garantizando así la agilidad en la atención, la seguridad en el soporte y la mayor disponibilidad de los servicios a los usuarios, y las necesarias para la incorporación de nueva actividad y servicios. Por consiguiente, este servicio posibilitará una atención y soporte accesible para todos los usuarios de la infraestructura de la Comunidad de Madrid, con independencia de la ubicación física en la que esté situado el puesto de trabajo y la naturaleza del mismo.

Para contribuir al logro de la satisfacción de los clientes y usuarios, los servicios requeridos objeto del presente pliego, deben caracterizarse por los siguientes atributos:

- Calidad en la atención.
- Rapidez en la resolución.
- Eficiencia y eficacia en la solución.
- Capacidad de anticipación.
- Mejora continua y aseguramiento de la calidad.
- Liderazgo en la Innovación con el uso de las TIC.

## **CLÁUSULA 2º. Objeto**

El objeto del contrato es la prestación de los Servicios de Atención y Soporte a los clientes y usuarios de los Sistemas de Información y Comunicaciones provistos y gestionados por la Agencia en virtud de las competencias que tiene atribuidas en la Ley 7/2005, de 23 de Diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (BOCM número 311, de 30 de diciembre de 2005).

Estos servicios incluyen, con el alcance que se señala en la siguiente cláusula:





1. Las tareas de atención y soporte de primer nivel, es decir, la recepción, registro, gestión, resolución y cierre de incidencias, peticiones, consultas, quejas y cualquier otra posible tipología de tickets asociados, relativos a los servicios que la Agencia presta a la Comunidad de Madrid.
2. El **Servicio Integral de Puesto de Trabajo Digital (PtD)**, sus periféricos y demás material necesario para su funcionamiento que incluye su mantenimiento, la logística y dotación.
3. El servicio **Soporte de Segundo Nivel de infraestructuras TIC distribuidas y Soporte de segundo nivel a los incidentes**. Se entiende como infraestructuras distribuidas a todo el equipamiento (tal como switches LAN, APs WIFI, servidores) que se encuentra en cualesquiera edificios y ubicaciones atendidas por la Agencia.
4. **Evolución del Sistema de Gestión de Incidencias y Peticiones (SGIP)** basado en Remedy, a una versión actualizada, incluyendo licencias y la migración a la nueva versión, con las correspondientes integraciones con otros sistemas.

Todo ello complementado con una serie de Servicios de Apoyo y Control también objeto del pliego y de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Cláusulas Técnicas y sus correspondientes Anexos.

El servicio de **Puesto de Trabajo Digital** tiene como último fin dotar al empleado público de un puesto de trabajo digital **y mantenerlo de modo integral**. El término **integral** se refiere al “*entorno de puesto trabajo común*”, que evolucionará a lo largo de la vida de este contrato para facilitar, progresivamente y en la medida de lo posible, la movilidad del empleado y la movilidad de la carga de trabajo. Incluye logística, dotación y autoservicio, mantenimiento proactivo y preventivo, y diagnóstico y resolución de incidentes, tanto de modo remoto como presencial, para favorecer la productividad y eficacia del empleado público y de los recursos empleados para la prestación del servicio.

## **CLÁUSULA 3ª.   Ámbito y Alcance**

### **3º.1 Ámbito de prestación de los servicios**

Los servicios de este contrato abarcarán el ámbito de actuación de las Consejerías de la Comunidad de Madrid y sus órganos dependientes, organismos, agencias, entidades y otros centros a los que la Agencia presta servicios en virtud de las competencias que tiene atribuidas en la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas.

En la actualidad, el número de ubicaciones físicas donde prestar los servicios es de aproximadamente 4.100, teniendo en cuenta que algunas de estas ubicaciones comparten un mismo edificio, aunque pertenezcan a consejerías distintas.

El mayor volumen de edificios se corresponde con Centros Educativos, Centros Sanitarios y Órganos Judiciales.

Debido a la naturaleza del servicio, tanto el ámbito como el alcance podrán verse modificados a lo largo de la ejecución del contrato, previo acuerdo del Comité de Seguimiento del Contrato y conforme a los mecanismos establecidos en el Pliego. Asimismo, el número de sedes podrá variar a lo largo de la ejecución del contrato, con la baja o incorporación de nuevos centros, por lo que el adjudicatario deberá tener capacidad suficiente para acomodarse a los cambios debidos a necesidades que surjan como consecuencia de dicha evolución.

La relación de todos los centros en los que actualmente se presta servicio se detalla en el **Dossier de Información Adicional**.



El Dossier de Información Adicional se encontrará a disposición de los licitadores en la sede de la Agencia, sita en la Calle Embajadores, 181 de Madrid – Dirección de Gestión Económica y Aprovisionamiento - (en horario de 10:00 h. a 14:00 h. de lunes a viernes). Alternativamente, se podrá solicitar el envío de esta documentación mediante correo electrónico dirigido a [icm\\_contratacion\\_tramitacion@madrid.org](mailto:icm_contratacion_tramitacion@madrid.org)

En ambos casos se podrá retirar siempre que el licitador se comprometa por escrito a guardar secreto sobre toda la información a la que tengan acceso a través de dichos documentos, respecto de los cuales queda prohibida su reproducción por cualquier medio y su cesión total o parcial a cualquier persona física o jurídica.

### **3º.2 Alcance del servicio**

Los servicios de Atención y Soporte a usuarios que se requieren en el presente Pliego se concretarán en las siguientes actividades:

- Recepción, registro, atención, gestión y resolución de incidencias, consultas, peticiones y quejas (en adelante, IPC o incidente) relativas al uso, evolución, provisión y deficiencias de uso y disponibilidad de los servicios TIC.
- Servicios de mantenimiento del puesto de trabajo ofimático y sus periféricos asociados.
- Servicios de soporte y operación de los sistemas de comunicaciones e infraestructuras distribuidas por las que los equipos acceden a la red de datos.
- Servicios de soporte y operación de servidores distribuidos que prestan servicios a los usuarios.
- Actividades de despliegue de proyectos técnicos, de apoyo a la implantación de SS.II., así como la ejecución de campañas especiales para soporte a procesos de impacto masivo.
- Logística y distribución de dotaciones.
- Gestión del stock, maquetado de equipos y logística inversa.
- Seguimiento, mejora y optimización de los Servicios Prestados.
- Supervisión proactiva para la previsión de posibles fallos futuros y su mantenimiento preventivo, buscando la reducción de intervenciones reiteradas que afecten directa o indirectamente a la prestación y percepción del servicio por parte de los usuarios.
- Gestión del inventario de la base instalada.
- Incorporación de actividad y nuevos servicios al servicio continuo.
- Gestión de Problemas.
- Gestión de Conocimiento.

Las actividades mencionadas se aplicarán a los diferentes grupos de servicios de Atención y Soporte a usuarios de los Sistemas de información y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid, que se relacionan a continuación:

- Servicios del Centro de Servicios:
  - Servicio de Atención y Soporte, con sus distintos entornos: Educación, Justicia, Sectoriales, Corporativos, Sanidad, Administración Electrónica y Portales y Telefonía
  - Servicio de Gestión de Accesos



- Servicios de Soporte Técnico:
  - Servicio de Soporte técnico de Segundo Nivel para Centros Especiales
  - Servicio de Soporte técnico de Segundo Nivel para Centros Estándar
  - Servicio de Despliegues
  - Servicio de Dotación de puesto de trabajo y periféricos
  - Servicio de Soporte proactivo y técnico avanzado a entorno puesto de trabajo
  - Servicio de Soporte a las Comunicaciones Distribuidas
  - Servicio de Mantenimiento Hardware del puesto de trabajo y periféricos
  - Servicio de Maquetado, Adaptación y Personalización de equipamiento
  - Servicio de Operación del Centro de Distribución (CdD)
  - Servicio de Gestión de Stock
  - Servicio de Logística inversa
  - Servicio de Actualización del Inventario de la Base Instalada
  - Servicio de Incorporación de Actividad y Servicios
  - Servicio de Gestión de Problemas
  - Servicio de Soporte a Grabación Digital de Vistas Judiciales
  - Servicio de Soporte a Videoconferencias
  - Servicio de Soporte a Eventos y Salas Audiovisuales
- Servicios de Apoyo y Control:
  - Servicio de Gestión de Conocimiento
  - Servicio de Seguimiento y Mejora del Servicio
  - Servicio de Gestión de Gestión de Herramientas
  - Servicio de Gestión del Desbordamiento
  - Servicio de Gestión de Quejas y Sugerencias

La descripción y composición de los servicios a ejecutar en cada uno de los grupos de servicios queda recogida en el Anexo **Detalle de los servicios a prestar** del presente pliego, en el que se incluyen las fichas para cada servicio y las actividades que, como mínimo, se deben realizar siempre de acuerdo con los procesos, procedimientos y protocolos establecidos por la Agencia para la prestación del servicio. Estas fichas contienen, entre otros, los siguientes elementos:

- Descripción del servicio a prestar.
- Alcance y descripción detallada de las actividades que se deben realizar para la prestación del servicio.
- Niveles de servicio objetivos requeridos.
- Perfiles de los recursos necesarios para la prestación del servicio descrito en la ficha.



Los servicios serán prestados en régimen de exclusividad para la Agencia, de tal forma que no será posible el uso compartido de los recursos humanos y los medios técnicos con otros clientes del adjudicatario. En el caso del Centro de Distribución (CdD), las instalaciones y medios generales (tales como, seguridad perimetral, seguridad física, etc) podrán ser compartidas con otros clientes siempre que se establezcan los controles necesarios para garantizar la disponibilidad de equipamiento, además de la gestión del stock y el servicio de reparación de averías hardware, así como la clara separación de zonas dedicadas por elementos patrimoniales a los que podrán acceder los equipos de control de la Agencia.

La prestación de los servicios se realizará de conformidad con los requerimientos fijados en las distintas cláusulas del presente Pliego y Anexos y la información aportada en el **Dossier de Información Adicional**, siempre de acuerdo a los procedimientos y herramientas aprobadas por la Agencia.

Es importante mencionar que en el ámbito Sanitario existe un CAU dedicado, el Centro de Soporte a Usuarios de las Aplicaciones y Sistemas de Información de la Consejería de Sanidad (CESUS). CESUS gestiona los servicios de asistencia y soporte a los usuarios TIC de Sanidad relacionados con el uso y la evolución de las aplicaciones, sistemas e infraestructuras en el ámbito Sanitario. Los servicios competencia de CESUS están fuera del alcance de este pliego.

### 3º.3 Horario de prestación del servicio

El adjudicatario deberá prestar todos los servicios en régimen de 24x7, salvo donde expresamente se indique lo contrario. La Agencia determina los horarios de atención y soporte centralizado o presencial ("in-situ") actualmente comprometidos con sus clientes, de cara a la organización del servicio por parte del adjudicatario. Estos compromisos de la Agencia podrán evolucionar con el tiempo en función de la demanda del cliente.

Será responsabilidad del adjudicatario, la adecuación del personal adscrito a la ejecución del contrato a la evolución futura del servicio, para el cumplimiento de los niveles de servicios comprometidos.

El adjudicatario debe cubrir igualmente el servicio en aquellas fiestas locales en las que sea día laborable para cualquiera de los centros contemplados dentro del ámbito de prestación de los servicios.

### 3º.4 Tipología de Usuarios y Componentes del Servicio

#### 3º.4.1 Tipos de Usuarios

El adjudicatario deberá atender a los diferentes tipos de usuarios que utilizan los servicios TIC que pone a su disposición la Agencia. Estos usuarios están formados, entre otros, por:

- Personal de la Comunidad de Madrid incluido el personal de la Agencia.
- Personal que utiliza servicios de la Comunidad de Madrid y que pertenece a otras administraciones públicas.
- Personal de entidades públicas con convenios específicos con la CM de prestación de servicios.
- Personal de entidades privadas y concertadas con la CM que utilizan infraestructura de la Comunidad de Madrid.
- Personal de empresas externas que prestan servicios para la Comunidad de Madrid.
- CAU's de los proveedores de servicios que se relacionan con la Agencia.

La atención y soporte se prestará según la forma y procedimientos establecidos por la Agencia para cada uno de ellos.



### 3º.4.2 Componentes del Servicio

Los servicios a prestar por parte del adjudicatario, son en resumen los definidos en el apartado **Alcance del servicio** del presente pliego, pero su criticidad en la atención y soporte puede variar en función de distintos parámetros como estacionalidad (uso de un Sistema de información en una época del año determinada), usuario afectado, centros o servicios de consejería estratégicos. Esto quiere decir que la actuación sobre estos servicios tipificados de dicha forma se considerará crítica y se valorará como tal en los ANS definidos en el apartado **Fichas y tablas de Acuerdos de Nivel de Servicio** del presente pliego.

Existen sedes, servicios y usuarios críticos; esta información será actualizada de forma continua por el adjudicatario acorde a las directrices de la Agencia.

Para cumplir con el objeto del presente contrato es preciso el mantenimiento de las infraestructuras físicas y lógicas necesarias para garantizar los servicios prestados a los usuarios. El servicio operará en mayor o menor medida sobre estas infraestructuras según lo definido en las fichas detalladas de los servicios del Anexo **Detalle de los servicios a prestar** y según la naturaleza de las intervenciones necesarias para el restablecimiento del servicio al usuario. Estas infraestructuras están compuestas entre otras de:

- **Puesto de Trabajo (POB)** que comprende los equipos informáticos (PC, portátil, Macintosh, Workstation, tabletas, Smartphone) puestos a disposición del usuario, y que está compuesto por hardware y software base así como un conjunto de programas informáticos propios o de terceros, homologados y/o habilitados por la Agencia, acompañado de periféricos y los cables y latiguillos necesarios para la conexión.
- **Equipos de Impresión / Escaneado** que complementan las funcionalidades del puesto de trabajo y pueden estar conectados en local o en red tales como impresoras, plotters, escáneres, discos externos, etc.
- **Servidores centrales y departamentales.** La infraestructura de sistemas que aloja los Sistemas de Información de los usuarios de la Comunidad de Madrid está configurada en su mayor parte en un entorno centralizado (CPD) que no requieren la prestación de los servicios de soporte técnico presencial de este contrato. No obstante, existen sedes que por la naturaleza de la actividad cuentan con servidores departamentales en su mayoría con tecnología Microsoft que sí requieren de cierto tipo de soporte en el ámbito de este contrato.
- **Equipos de Comunicaciones:** Infraestructura que comunica el puesto de trabajo informático como punto de acceso a los Sistemas de Información y servicios ofrecidos por la Comunidad de Madrid, tales como cableado estructurado, armarios de parcheo, switches, LAN, puntos de acceso WIFI, etc.
- **Sistemas de Información de aplicaciones corporativas (internas o externas),** ubicadas en servidores centrales o departamentales y a las cuales se accede desde las infraestructuras de puesto de trabajo y a través de los equipos de comunicaciones. Son el conjunto de aplicativos sobre los que se prestan la mayoría de los servicios a nuestros clientes y usuarios.
- **Salas Técnicas.** Ubicaciones de diverso tamaño, nivel de seguridad y condiciones de entorno que alojan infraestructuras de comunicaciones y/o servidores u otro tipo de equipamiento. Dichas salas pueden disponer de infraestructura dotada por la Agencia para garantizar la correcta operatividad de estos (SAI o UPS, climatización, magnetotérmicos o diferenciales eléctricos, etc.).
- **Equipamiento Audiovisual.** En los Servicios de Soporte a Grabación Digital de Vistas Judiciales, Videoconferencias, y Eventos y Salas Audiovisuales, se cuenta con un equipamiento audiovisual definido en las Fichas de Servicio que en gran medida se compone de:





- **Grabación Digital:** cámaras, micrófonos, mesas de audio, mesas de video, visualizadores de documentos, etc.
- **Videoconferencia:** códec de videoconferencia y televisores.
- **Eventos y Salas Audiovisuales:** pantallas, televisores, proyectores, amplificadores, matrices de conmutación, repartidores de medios, reproductores/grabadores, cámaras, altavoces, micrófonos, etc.

## CLÁUSULA 4ª. Modelo de prestación de los Servicios

Los servicios recogidos al amparo del presente pliego se estructuran según un modelo basado en diferentes niveles de soporte (Nivel 1, Nivel 2 y Nivel 3), agrupados en dos grandes canales de entrada (Canal Cliente y Canal Usuario) y sustentado en determinados Servicios de Apoyo y Control.

Los distintos procesos de la prestación del servicio hacen uso de un conjunto de herramientas cuya explotación, evolución y en algunos casos su soporte, también son en parte objeto del presente contrato según se indica en la Cláusula **Herramientas de soporte al Servicio** del presente pliego.

El modelo mencionado sigue el siguiente esquema:

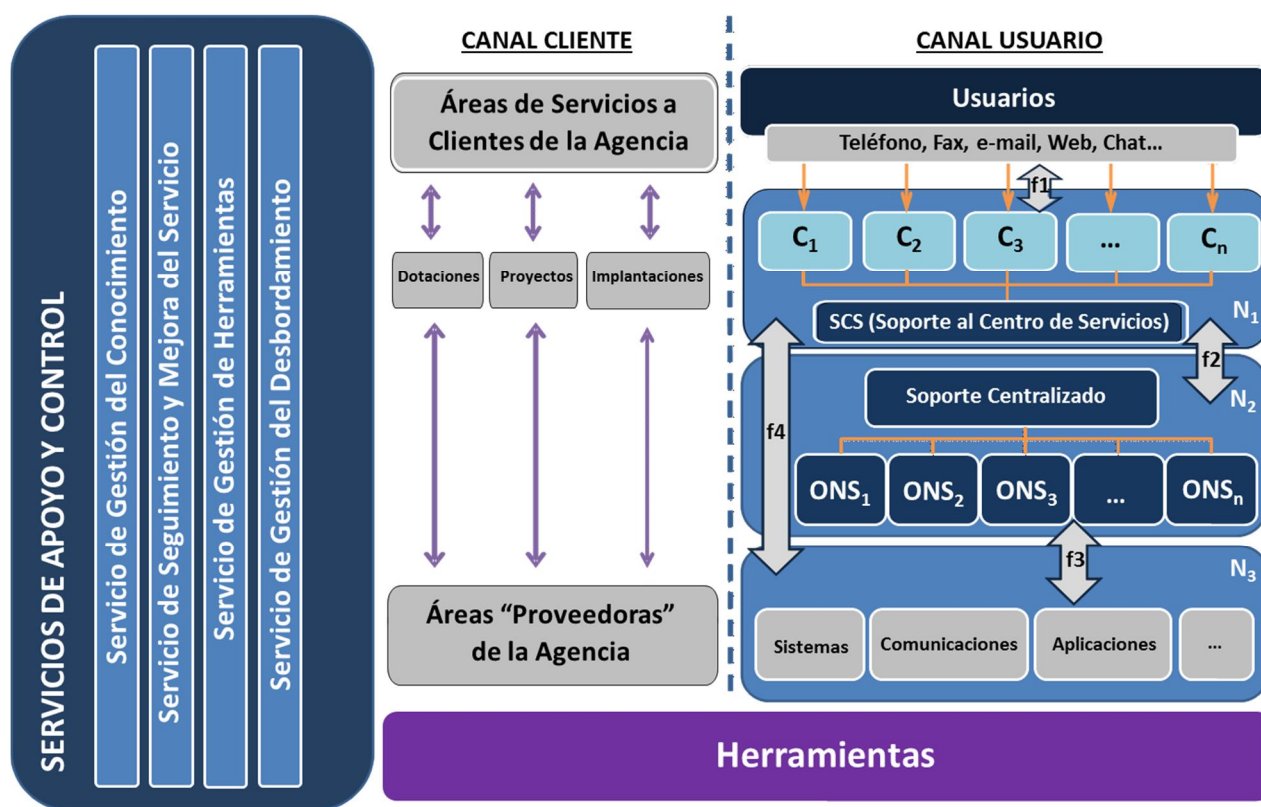


Figura 1: Esquema Modelo prestación de Servicios

### 4ª.1 Canal cliente

Los usuarios de este canal serán las áreas de cliente de la Agencia. Estas áreas son el interlocutor con el cliente y recogen sus necesidades en lo relativo al servicio.

Dentro del canal cliente, los servicios que se pueden prestar a las áreas de cliente se recogen en tres grandes grupos:



- **Dotaciones.** Dentro de este apartado se recoge la distribución, instalación y configuración del equipamiento que la Agencia proporciona al Cliente (PCs, Periféricos, Terminales telefónicos IP u otro equipamiento informático).
- **Implantaciones.** Dentro de este apartado se incluyen las tareas y actividades necesarias para la implantación de nueva actividad en el servicio continuo.
- **Despliegue de Proyectos.** Esta actividad contempla la prestación de servicios planificados de despliegue de Hardware y/o Software a nivel masivo en el marco de un proyecto dentro de la Agencia. Habitualmente se trata de una actividad destinada a la creación o traslado de centros y despliegue de nuevos aplicativos que requieren una planificación y un tratamiento específico.

Para la prestación de estos servicios, será necesario contar con áreas de la Agencia que se recogen dentro de la denominación de *Áreas Proveedoras* (Comunicaciones, Sistemas, Puesto, Gestión de Aplicaciones, etc).

## 4º.2 Canal usuario

Los usuarios de este canal son los descritos en la cláusula anterior.

Para la correcta prestación de los servicios del canal de usuario, se sigue una estructura basada en niveles de servicio:

### 4º.2.1 Nivel 1

Dentro del nivel 1 de atención y soporte (N1), el Centro de Atención de Usuarios se divide en diferentes “front-service” o “pilotos” que en función de la distinta problemática de los diversos colectivos de usuarios exigirá un determinado grado de especialización, de tal forma que se establecen en grupos de atención (de C1 a Cn ).

Estos grupos realizarán las tareas de registro, tratamiento y cierre de IPCs con el objetivo de solucionar el mayor porcentaje posible en primer contacto, para lo cual se precisa un nivel de conocimiento adecuado al piloto en el que se presten los servicios. Los incidentes se gestionarán de manera centralizada y, en caso necesario, se conectarán remotamente al equipo del usuario. En caso de no ser un incidente de primer nivel, se realizará su escalado a niveles de soporte más especializados.

Este Nivel 1 cuenta con un servicio de backoffice más especializado, denominado Soporte al Centro de Servicios, para realizar determinadas tareas que exceden del tiempo de proceso del front-service o del conocimiento de primer nivel; desde el front-service se escalarán los incidentes, tanto técnicos como funcionales, a este Servicio de Soporte para garantizar el servicio de atención al usuario.

Es responsabilidad de este nivel realizar el seguimiento extremo a extremo de los incidentes, es decir, Nivel 1 deberá conseguir que todas las IPCs se resuelvan correctamente en tiempo y forma.

Es importante destacar el caso particular de la Consejería de Sanidad. Como se ha mencionado en la cláusula de alcance, la prestación de los servicios de asistencia y soporte a los usuarios TIC relacionados con el uso y evolución de las aplicaciones e infraestructuras en el ámbito sanitario es canalizada al servicio objeto de este pliego a través de CESUS. El resto de Sanidad, que tiene carácter horizontal es canalizado por este contrato a las áreas de soporte precisas, tanto de nivel 2 como de nivel 3.

Para un mayor detalle puede accederse al apartado **Ficha de Servicio de Atención y Soporte**.

### 4º.2.2 Nivel 2

A este nivel se escalan los incidentes técnicos de Puesto de Trabajo que no son solucionables por el nivel 1 (CAU) y que están recogidos en las distintas **Fichas de Servicio de Soporte Técnico**.





Este Nivel 2 cuenta con tres grupos diferenciados dependiendo del tipo de centro al que se da soporte y del modo en que se ofrece. El grupo llamado Soporte Presencial Residente (SPR) está formado por los técnicos que ofrecen soporte técnico en los Centros Especiales, están presentes en los principales edificios de la Comunidad de Madrid. Otro grupo es el SC (Soporte Centralizado), que de forma remota resuelve los incidentes de los Centros Estándar, gestiona el Soporte Proactivo y gestiona los incidentes que no soluciona de éstos centros con el tercer grupo, llamado SPM (Soporte Presencial Móvil) que de forma presencial ofrece soporte a éstos Centros Estándar.

#### 4º.2.3 Nivel 3

A este nivel se escalan los incidentes según la distribución de competencias de los servicios técnicos especializados. Estos incidentes se gestionan dentro de áreas técnicas fuera del alcance del presente contrato.

### 4º.3 Servicios de Apoyo y Control

Como complemento a los canales de atención y niveles de servicios descritos anteriormente se incluyen, dentro del modelo de prestación de servicio, otros denominados Servicios de Apoyo y Control, cuyo objetivo es optimizar y mejorar la prestación de dichos servicios.

Dentro de este grupo, se incluyen entre otros, los siguientes servicios:

- Servicio de Gestión del conocimiento; comprende las siguientes actividades: Documentación del servicio, formación continua del equipo prestador y gestión de la Calidad.
- Servicio de Seguimiento y mejora del Servicio: realización de informes de seguimiento y del nivel de cumplimiento de los distintos ANS, elaboración de procedimientos, mejora continua y control económico del servicio.
- Servicio de Gestión de Herramientas: mantenimiento de las herramientas en los términos indicados en el Pliego.
- Servicio de Gestión del Desbordamiento.

### 4º.4 Flujos

Como se puede observar en el modelo existen diferentes flujos (f) que se caracterizan por tener una tipología concreta de IPCs y una volumetría acordes con cada tipo de servicio.

Destacan los siguientes flujos:

- **f1.** Este flujo recoge las operaciones relativas a los usuarios de la Comunidad de Madrid en su relación con el presente contrato. Este flujo constituye las entradas al servicio, tanto por los canales actuales (teléfono, fax, correo, web) como por futuros canales (chat, móvil, asistente virtual...), y sus correspondientes salidas.
- **f2.** Recoge las IPCs que han sido registradas en Nivel 1 y que al no ser resueltas a ese nivel se escalan al Nivel 2.
- **f3.** Recoge las IPCs que son escaladas a Nivel 2 y que al no ser resueltas en ese nivel se escalan al nivel 3.
- **f4.** Recoge las IPCs que se escalan directamente a nivel 3 desde el nivel 1 porque el nivel 2 no tiene competencia para su resolución (p.e. incidencias de telefonía o de desarrollo de aplicaciones).



En el **Dossier de Información Adicional** pueden encontrarse algunas volumetrías referentes a estos flujos.

#### 4º.5 Criticidad de los Servicios y de los Incidentes

Se considera **incidente crítico** aquél que ocurra en cualquiera de las dos siguientes circunstancias, salvo si la prioridad viene marcada por una entidad ajena a la Agencia:

1. El incidente bloquea la operativa del usuario que está prestando un servicio crítico, no existiendo un camino alternativo que provea un resultado de calidad; es decir, que haya pérdida severa del servicio al no funcionar su infraestructura/equipamiento mínimo; en el caso de Aplicación o Sistema de Información, además deberá estar catalogado como crítico en los Sistemas de Información de la Agencia. También se considera un incidente crítico si afecta masivamente a los usuarios.

A continuación, se enumeran los principales **motivos para definir un servicio como crítico**:

- **Impacto en el ciudadano.** Ejemplo: Servicios de ventanilla, Kioscos de atención al Público, Centros Educativos, Órganos Judiciales, Videoconferencias, Grabación digital de juicios, Servicio de publicación en el portal madrid.org, caída del portal madrid.org...
- **Impacto Económico.** Ejemplo: Servicios de pago y cobros, Servicio de pago de nóminas..., según los plazos establecidos.
- **Impacto Social.** Ejemplo: Valoradores de la situación de dependencia, historias clínicas, sistemas médicos,....
- **Impacto Gerencial.** Ejemplo: Gabinetes, Prensa, Servicios tecnológicos implicados en un cambio de legislatura, procesos electorales, eventos y salas audiovisuales....
- **Riesgo Físico.** Ejemplo: Hospitales, Centros de Salud, Residencias, Servicio de Bomberos, Servicio de localización de Personal Sanitario....

A lo largo del contrato pueden variar los criterios y la tipología de Servicios pudiéndose añadir nuevos elementos o circunstancias que, por su especial naturaleza y aun no cumpliendo con las condiciones anteriores, requiera establecer esos Servicios como críticos de forma puntual o continua hasta el fin del contrato.

2. El incidente proviene de un usuario clave; este término engloba a los usuarios más críticos, bien sea por razones organizativas o de otra naturaleza que, por su importancia, reciben un Servicio de resolución más rápido (definido como Crítico) que el resto de usuarios.

Tanto la relación de Servicios como la de Usuarios claves, o criterios de asignación de Usuarios clave vigentes, será facilitada al adjudicatario por la Agencia durante la Etapa de Transición y podrá variar a lo largo de la vigencia del contrato.

Las distintas volumetrías de incidentes críticos pueden encontrarse en el **Dossier de Información Adicional**.



## **CLÁUSULA 5ª. Organización del Equipo prestador del Servicio**

El adjudicatario asumirá la organización del servicio que se contrata, dentro del marco fijado por la Agencia, y por tanto, ejercerá el poder organizativo y de dirección de los recursos humanos que constituyan los equipos de trabajo, para el cumplimiento de los fines que se le encomiendan.

Los servicios requeridos en el presente pliego serán prestados por personal adscrito por el adjudicatario a la ejecución del contrato.

El personal prestador podrá estar ubicado en las instalaciones de la empresa que resulte adjudicataria, o bien en sedes de la Comunidad de Madrid, en función de la distribución que indique la Agencia por necesidades propias de los servicios.

El adjudicatario deberá disponer en exclusiva del equipo base adecuado para la prestación de los servicios objeto del contrato, y estos prestarán su servicio a tiempo completo.

Todos los gastos ocasionados por cualquier motivo, y en particular por los desplazamientos y estancias del personal del adjudicatario durante el cumplimiento del contrato, serán por cuenta del adjudicatario.

Todos los gastos de selección, contratación y formación del personal del adjudicatario durante la ejecución del contrato, serán por cuenta del adjudicatario.

Durante todo el plazo de ejecución, el adjudicatario deberá mantener los niveles de calidad del servicio objeto del contrato. Consecuentemente deberá instrumentar los servicios de suplencia que estime oportunos a los efectos de ocasionar el mínimo impacto en la prestación del servicio.

### **5ª.1 Organización**

La organización del servicio se compondrá inicialmente de la siguiente estructura y contará con los recursos necesarios para la prestación adecuada conforme a los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y como mínimo, en todo caso, con los siguientes recursos:

- Equipo de gobierno del Servicio compuesto por:
  - Un Coordinador General del Servicio (CGS).
  - Tres (3) Responsables de Grupo de Servicios (RGS), uno por cada grupo.
  - Responsables Operativos (RO) por Grupo de Servicios:
    - Centro de Servicios (6): RO Educación, RO Justicia, RO Sectoriales, RO Horizontales, RO Guardia/Sanidad y RO G. Accesos.
    - Soporte Técnico (8): RO Coordinación operaciones de Soporte, RO Soporte Proactivo y Técnico Avanzado, RO Comunicaciones Distribuidas, RO Soporte Técnico Presencial Residente, RO Soporte Técnico Presencial Móvil, RO Dotaciones y Centro de Distribución, RO Gestión de Stock y Logística y RO Servicios Audiovisuales (Grabación Digital en Salas de Vistas, Videoconferencias, Eventos y Salas Audiovisuales).
    - Apoyo y Control (3): Responsable de Apoyo y Control (RAC) de Gestión de Herramientas, RAC de Mejora del Servicio y RAC Gestión de Conocimiento.
  - Responsables Operativos de Seguimiento (ROS) por Grupo de Servicios:
    - Centro de Servicios (6): ROS Educación, ROS Justicia, ROS Sectoriales, ROS Horizontales, ROS Guardia/Sanidad y ROS G. Accesos.



- Soporte Técnico (5): ROS Justicia, ROS Educación, ROS Sanidad Atención Especializada y ROS Sanidad Atención Primaria, ROS Otras Consejerías.
  - Un Gestor de Quejas y Sugerencias (GQS)
  - Un Coordinador de Seguridad (SEG)
- Equipo base, especializado por servicio sujeto a rotación planificada.
- Equipo general prestador del servicio: compuesto por agentes de atención y soporte y por técnicos de soporte y especialistas y otros perfiles encargados de la prestación final del servicio en función de las necesidades del mismo, que complementarán al equipo base para la prestación de todos los servicios.

Cada integrante del equipo de gobierno deberá tener identificada una persona, para desempeñar sus funciones durante sus ausencias (por ejemplo, RO y ROS se suplirán mutuamente en caso de ausencia, no pudiendo ser simultánea). Dada la complejidad de la gestión, esta persona deberá ser siempre la misma y formará parte, al igual que el Equipo de Gobierno, del Equipo Base, tal y como se detalla más adelante en esta cláusula.

A continuación se describe de forma esquemática, cuál será la organización inicial que se requiere para la correcta prestación de los servicios, cuyos roles y perfiles podemos encontrar en los apartados siguientes. Esta organización podrá modificarse de común acuerdo entre el contratista y la Agencia a lo largo de la vida del contrato para una mejor adecuación a la evolución futura del servicio.



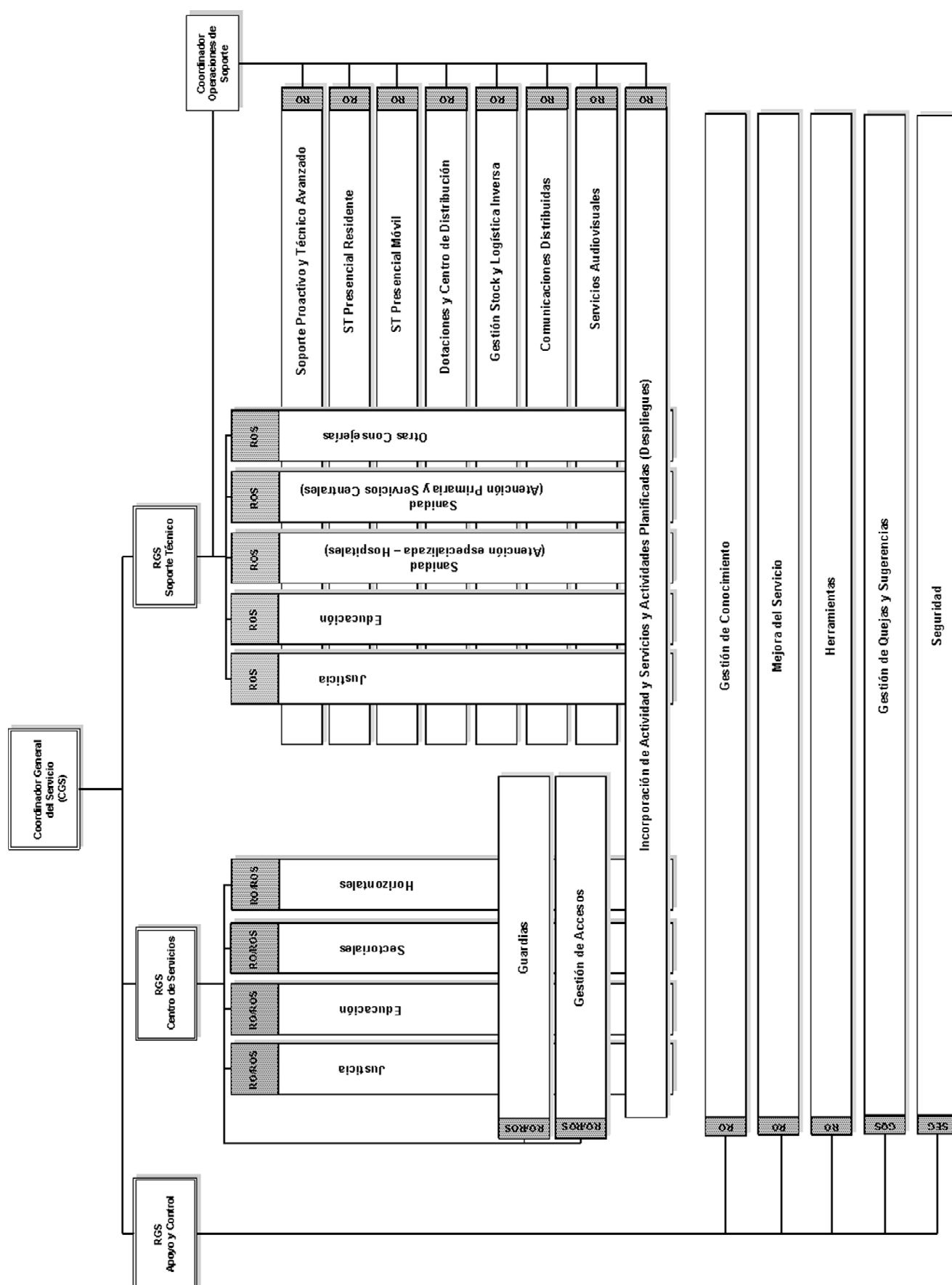


Figura 2: Modelo de Organización



## 5º.2 Roles del personal del equipo prestador de los servicios

Dentro de este apartado se recogen las diferentes actividades a realizar, conocimientos, competencias y los roles que desempeñan los diferentes miembros del **Equipo de Gobierno del Servicio (CGS, RGS, RO, ROS, GQS, SEG)**, que forma parte del **Equipo Base** y, como tal, está sujeto a las mismas consideraciones. Algunos de los conocimientos y competencias son asignables a todos los roles, por lo que los hemos denominado **Conocimientos Comunes y Competencias Comunes**. Los recogemos a continuación:

### *Conocimientos Comunes*

Conocer en profundidad el modelo de prestación del servicio, la calidad con la que se debe prestar, el cliente, los protocolos y procedimientos, las herramientas que soportan el servicio y los ANS de los servicios que están dentro de su ámbito de competencia.

### *Competencias Comunes*

- Capacidad de comunicación y liderazgo de grupo.
- Asegurar la ejecución del servicio en los términos definidos en el Pliego dentro de su ámbito de competencia.
- Definir y asegurar el cumplimiento de las competencias asignadas al equipo de trabajo que es de su responsabilidad.
- Conocer en detalle el servicio al que está asignado, manteniendo en todo momento el conocimiento del mismo.
- **Gestionar la rotación planificada y no planificada** de su equipo de trabajo, haciéndose responsable de la incorporación de nuevos miembros al equipo (conocimiento, recursos necesarios, etc.) garantizando que los niveles de calidad de servicio definidos no se vean afectados.
- Garantizar el conocimiento del equipo prestador dentro su ámbito de responsabilidad; asegurar que su equipo de trabajo posee los conocimientos que precisan para prestar el servicio en los términos establecidos.
- Gestionar, liderar y garantizar la formación a su equipo de trabajo. Deberá tener y mantener un gran conocimiento de la dinámica de su equipo y ser proactivo a la hora de implantar mejoras en el servicio y realizar el seguimiento de las mismas.
- Asegurar el adecuado dimensionamiento del equipo y el acceso de los recursos a la infraestructura física y lógica que necesitan para la prestación del servicio en los términos indicados en el Pliego.
- Definir y asegurar el cumplimiento de las competencias asignadas al equipo de trabajo que es de su responsabilidad.
- Definición de acciones, tanto proactivas como reactivas, con el fin de que se cumplan los niveles de calidad establecidos en el contrato dentro de su ámbito de competencia. Estas acciones deberán estar validadas por la Agencia antes de su puesta en marcha. El proveedor deberá aportar la información que necesite la Agencia para la toma de decisión.
- **Responsable del cumplimiento de ANS** de los servicios a su cargo, garantizando el cumplimiento de los mismos y comunicando a los responsables de la Agencia las desviaciones que se produzcan en los mismos en el plazo acordado, indicando los motivos de la desviación, el impacto en el servicio y las posibles acciones para normalizar la situación.





- **Responsable de detectar, definir y proponer acciones de mejora**, bien correctivas para corregir los incumplimientos de los niveles de servicio, o bien proactivas para mejorar el servicio prestado (en herramientas, servicios o componentes del equipo), incluyendo, el análisis del tiempo que lleva implantarlas, las métricas para medir la efectividad, el impacto en servicio y el riesgo de las mismas, de los servicios en los que son responsables. Estas acciones deberán estar validadas por la Agencia antes de su puesta en marcha.
- **Planificar, priorizar y asegurar la correcta ejecución de las acciones de mejora** que se han detectado y propuesto para mejorar el servicio prestado, en el plazo establecido y con la calidad acordada, siempre y cuando hayan sido aprobadas por la Agencia.
- **Comprobar que las acciones de mejora han subsanado las carencias detectadas** y si no proponer nuevas acciones de mejora.
- Informar a los responsables del servicio, tanto de la Agencia como del adjudicatario, de los resultados de las mediciones de los planes de mejora; en caso de que la medición aporte resultados que demuestren la no efectividad de la acción, se tendrán que proponer nuevas medidas.
- Gestionar la elaboración de informes en el tiempo, forma y contenido acordados con la Agencia (ver apartado de informes) en su ámbito de actuación, velando porque se realice un análisis adecuado de los datos.
- Coordinar/se con sus homólogos en la prestación de los servicios que afecten a varios grupos, previa aprobación de la Agencia si modifica los procedimientos establecidos.
- Establecer comunicación continua con su homólogo en la Agencia en los términos acordados entre ambas partes priorizando la información de cualquier cambio a realizar en el servicio que impacte o pueda impactar en el usuario y/o la seguridad.
- Garantizar que el equipo hace uso de las herramientas disponibles para prestar el servicio, haciendo especial hincapié en la del Gestión del conocimiento; cada miembro del equipo debe colaborar para mantenerla actualizada registrando la nueva información susceptible de generar conocimiento así como consultar los datos disponibles para la prestación del servicio, informando al responsable correspondiente cuando la información no se encuentre o esté desactualizada.
- Participar en la puesta en marcha de nuevos servicios y/o actividades, asegurando su correcto dimensionamiento.
- Facilitar la comunicación, tanto con el equipo de trabajo que es de su responsabilidad como con sus homólogos.
- En caso de que los perfiles no cumplan con estos requerimientos, el adjudicatario deberá proponer un plan para su adecuación y en caso de que no se cumpla, se deberá establecer un plan de sustitución.

#### 5º.2.1 Coordinador General del Servicio (CGS)

Deberá haber un Coordinador General del Servicio que, además de las competencias y conocimientos comunes debe tener las siguientes competencias propias:

- Garantizar la puesta en marcha del servicio en tiempo y forma, así como el seguimiento del mismo de tal manera que se puedan identificar on-line los problemas del servicio y su origen.





- Asumir la responsabilidad de la prestación de los servicios en los términos establecidos en el Pliego, organizando el servicio, la disponibilidad de los recursos necesarios, asegurando su adecuada interrelación y el desempeño prestado por cada miembro del equipo.
- Realizar un Plan de Mantenimiento de la Calidad del Servicio, a entregar al finalizar la Etapa de Transición del Servicio (junto con el documento de Puesta en Marcha del Servicio), donde se definan las acciones a realizar en caso de encontrar incumplimientos en los parámetros de calidad y plazos definidos. Este Plan deberá contemplar todos los niveles de gestión y ser aprobado por la Agencia.
- Asegurar la puesta en marcha de las acciones acordadas en el plazo y calidad definidos.
- Elevar al Comité de Seguimiento del Contrato (CSC) los cambios en el alcance de los servicios y modificaciones sustanciales en los ANS que se acuerden (ver Cláusula **Gobierno del Contrato**).
- Seguimiento y control económico del contrato con la Agencia.
- Participar en el Comité de Seguimiento del Contrato (CSC).
- Definir un Plan de Transferencia del Conocimiento dentro del ámbito del contrato y hacia la Agencia.
- Garantizar las medidas de seguridad y de protección de datos necesarias para la prestación de los servicios, así como la resolución efectiva en tiempo y forma de las incidencias de Seguridad que surjan durante la ejecución del contrato informando de las mismas a la Agencia.
- Realizará las tareas de los Responsables de Grupos de Servicios durante su ausencia.

#### 5º.2.2 Responsables de Grupos de Servicios (RGS)

Los Responsables de Grupos de Servicios (RGS) dependen funcionalmente del Coordinador General del Servicio y son los responsables de gestionar los servicios asignados en su ámbito de competencia.

Se distinguen tres ámbitos: Centro de Servicios, Soporte Técnico y Apoyo y Control.

El rol del RGS no puede compartirse con otros, es decir, debe existir un RGS para cada ámbito.

- El **Responsable del Centro de Servicios a Usuarios** se encargará de gestionar los servicios del Centro de Servicios recogidos en el apartado **Fichas de Servicio del Centro de Servicios**.
- El **Responsable del Servicio de Soporte Técnico** se encargará de gestionar los servicios de Soporte Técnico recogidos en el apartado **Fichas de Servicio de Soporte Técnico**.
- El **Responsable de los Servicios de Apoyo y Control** se encargará de gestionar el control de la rotación de los recursos y de los servicios de Apoyo y Control recogidos en el apartado **Fichas de Servicio de Apoyo y Control**.

Funcionalmente los tres responsables citados dependerán del Coordinador General del Servicio y además de las competencias y conocimientos comunes deben tener, al menos, las siguientes competencias propias:

- Organizar la actividad del Grupo de Servicios que es de su competencia organizando el servicio, la disponibilidad de los recursos necesarios, asegurando su adecuada interrelación y el desempeño prestado por cada miembro del equipo.
- Participar en los Comités de Seguimiento Operativos y en el Comité de Seguimiento del Contrato.
- Asistir a las reuniones de seguimiento con la Agencia.



- Asegurar el cumplimiento de los planes de transferencia de conocimiento.
- Asegurar y garantizar el cumplimiento de las competencias asignadas a su grupo. Para ello, es necesario que tenga un conocimiento profundo del servicio, del cliente, del modelo de prestación, de los protocolos y procedimientos, de las herramientas que soportan el servicio y de los ANSs de los servicios que están bajo su responsabilidad.
- Asegurar y garantizar que el servicio se presta con los niveles de servicio definidos; para ello, deberá analizar la información del servicio extremo a extremo, su adecuación a protocolos y tiempos establecidos, proponer acciones de mejora proactivas y reactivas y comprobar su resultado, dando respuesta o solución a los problemas del servicio.
- Detectar las necesidades formativas del personal a su cargo y velar porque se lleven a cabo las acciones necesarias para corregir las deficiencias detectadas hasta su completa resolución.
- Detección y seguimiento de los incidentes de seguridad detectados, así como velar porque su equipo cumpla con las medidas de seguridad y de protección de datos necesarias para la prestación de los servicios.
- Supervisar la operativa de los servicios que tiene asignados; proponer herramientas o mejoras en los procesos a la Agencia que incrementen la satisfacción de los usuarios.
- Responsable de asegurar la calidad del desempeño del equipo a su cargo.

### 5º.2.3 Responsables Operativos de Servicio (RO)

Funcionalmente dependerán del Responsable del Grupo de Servicios (RGS).

El RO es responsable del Servicio que tiene asignado y de que su operativa se preste de acuerdo a los requisitos del Pliego; para ello, cuenta con el apoyo del Responsable Operativo de Seguimiento asignado al servicio así como el de los Responsables de Apoyo y Control, cada uno dentro del ámbito de su competencia.

Este rol no puede compartirse con otros; además de las competencias y conocimientos comunes, debe tener, al menos, las siguientes competencias propias:

- Colaborar en la formación del equipo de trabajo.
- Gestionar la incorporación de nuevos miembros al equipo (conocimiento, recursos necesarios, etc.) garantizando que los niveles de calidad de servicio definidos no se vean afectados.
- Responsable del **dimensionamiento del equipo** operativo de su ámbito de responsabilidad.
- **Solucionar incidencias o dudas**, tanto por parte del equipo interno como por parte de la Agencia.
- **Responsable del Cumplimiento de los indicadores de servicio y ANSs**, en coordinación con el Responsable de Seguimiento (ROS), tanto del servicio como de cada miembro de su equipo, proponiendo al ROS mejoras en la realización de mediciones que permitan identificar rápidamente dónde focalizar las acciones de mejora de su servicio.
- **Responsable de definir, priorizar y ejecutar las acciones de mejora** que corrijan las carencias del servicio. Una vez realizadas, el ROS medirá su efectividad e informará al RO quien a su vez informará a sus interlocutores (internos y de la Agencia) de los resultados y medidas a realizar (si fuera necesario).



- Proponer de forma proactiva documentar aquellos aspectos del servicio que, o bien no están documentados, o bien la documentación existente está desactualizada o no es adecuada para el perfil que la está consultando.
- Detectar las necesidades formativas de los agentes, informando al ROS para su planificación.
- **Gestión de contactos conflictivos** que se detecten por cualquier canal.
- Asegurar el cumplimiento de los planes de transferencia de conocimiento en su ámbito de actividad.
- **Responsable de asumir el impacto de la modificación de actividad** en su ámbito de competencia.
- Colaborar en la puesta en marcha de nuevos servicios, asegurando su correcto **dimensionamiento**.
- Promover reuniones periódicas con el ROS y/o el RAC para poner en común las carencias detectadas en el equipo y acciones de mejora a realizar.
- Colaboración en la información, documentación y resolución de quejas.
- Realizará las funciones del ROS cuando éste esté ausente.
- Participar en el Comité de Seguimiento Operativo.

En resumen, el RO es el Responsable en el ámbito operativo del dimensionamiento del equipo, cumplimiento ANSs y de que las acciones de mejora del servicio sean tales.

#### 5º.2.4 Responsables Operativos de Seguimiento (ROS)

Funcionalmente dependerá del Responsable del Grupo de Servicios.

El ROS es el responsable *en el ámbito operativo* de la medición de indicadores y extracción de los ANSs (cuya definición y establecimiento es responsabilidad de la Agencia), de que la documentación del servicio sea adecuada y esté accesible al equipo prestador, de que el equipo prestador esté correctamente formado y los Planes de Formación actualizados y ser el interlocutor entre la parte operativa y el canal de entrada de modificación de actividad que viene normalmente canalizada desde el Servicio de Incorporación de Actividad y Servicios. En el ámbito del soporte técnico, complementa el seguimiento de los RO en su especialidad (Justicia, Educación, Sanidad Atención Especializada, Sanidad Atención Primaria, Otras Consejerías).

Por tanto, es responsable de cumplir los ANSs que le competen y de que las acciones de mejora de su servicio sean tales. Para ello, deberá medir (detectar carencias), analizar tiempos de implantación de las mejoras propuestas por el RO y, una vez ejecutadas, volver a medir para comprobar su efectividad. En el ámbito de soporte técnico, los ROS son los responsables de realizar las actividades por ámbitos transversales (Justicia, Educación, Sanidad Atención Especializada, Sanidad Atención Primaria, Otras Consejerías) a los RO de soporte técnico, sin perjuicio de que los ROS puedan dar cobertura a los RO.

Este rol no puede compartirse con otros; además de las competencias y conocimientos comunes, debe tener, al menos, las siguientes competencias propias:

- **Responsable del seguimiento y control de los indicadores de servicio y ANSs**, tanto del servicio como de cada miembro del equipo operativo, realizando mediciones en cascada que permitan identificar dónde focalizar las acciones de mejora e informando a los responsables del servicio, tanto del proveedor como de la Agencia. El ROS por tanto, será responsable de medir el



estado del servicio y detectar aquellos aspectos a mejorar para que el servicio cumpla con lo definido en el Pliego.

- **Responsable de detectar, definir y proponer nuevos criterios de evaluación** a utilizar, con el fin de mejorar la calidad de servicio.
- **Responsable de asegurar que las acciones de mejora propuestas, y ejecutadas, por el servicio han cumplido su objetivo**; para ello, una vez ejecutadas, deberá medir de nuevo para comprobarlo informando a los responsables del servicio, tanto de la Agencia como del adjudicatario, de sus resultados; en caso de que la medición aporte resultados que demuestren la no efectividad de la acción, el RO tendrá que proponer nuevas medidas.
- Promover reuniones con los responsables del equipo para informar del estado del servicio y acordar, en la medida de lo posible, aspectos a mejorar, acciones de mejora, plazos de ejecución, resultado de las acciones ejecutadas, etc. de tal forma que cada responsable pueda cumplir sus objetivos. Facilitar a los interesados la información que requieran.
- Promover reuniones individuales de feedback con cada miembro del equipo prestador para comentarles y mostrarles en qué aspectos deben mejorar y en qué plazo.
- Seguimiento proactivo y priorizado, en función de los parámetros definidos por la Agencia, de los incidentes para impulsar su resolución.
- **Análisis de los incidentes** para proponer mejoras en el proceso de atención y soporte (cambio de operativa, modificación de la documentación existente, formación, etc.).
- **Analizar la evolución de los incidentes** para detectar los servicios más demandados, la tendencia por tipología (de incidente, de tipo de usuario, de entorno, periodicidad, preferencia de canales, etc.) de cara a la priorización de la medición, documentación y formación del equipo prestador.
- **Análisis proactivo de incidentes repetitivos** para evitar quejas de usuario, así como de tramitaciones que impliquen actuaciones innecesarias del usuario.
- **Responsable de que el servicio esté correctamente documentado**. Para ello, deberá detectar las necesidades de documentación del servicio y gestionar, con Apoyo y Control y la Agencia, su elaboración. La detección de necesidades podrá llegar del propio ROS, del RO y/o de la Agencia.
- **Responsable de la interlocución con Apoyo y Control**; deberá gestionar con los responsables de Apoyo y Control todo lo relacionado con los servicios de documentación y formación, conforme a la detección, definición y priorización establecida.
- **Responsable de asegurar el acceso al conocimiento (documentación y formación)** que debe tener cada prestador del servicio. Supervisar que la documentación necesaria para prestar el servicio está actualizada y es accesible y comprensible por los recursos que lo necesitan.
- **Responsable de que el equipo que presta el servicio esté correctamente formado**, es decir, tenga el conocimiento necesario para prestar el servicio; para ello, deberá detectar las carencias, definir planes de formación y gestionar, tanto las formaciones correctivas (al detectar incumplimientos en prestadores del servicio), como las proactivas (en caso de incorporación de nueva actividad), así como atender y gestionar las peticiones de formación del responsable del servicio y de la Agencia; además, deberá realizar la evaluación de la calidad de la formación impartida antes de que el recurso se incorpore al servicio.



- **Responsable** de asegurar que los **Planes de Formación** recogen los criterios para recibir formación y el contenido mínimo de cada acción formativa identificando, al menos, la audiencia a la que va dirigido, el número de horas a dedicar y los requisitos para aprobarla.
- **Responsable de canalizar el impacto de modificación de la actividad** en el servicio (por alta, modificación o eliminación de servicios) al resto de unidades operativas afectadas por el cambio.
- **Responsable de asumir el impacto de la modificación de actividad** en su ámbito de competencia.
- Asegurar el cumplimiento de los planes de transferencia de conocimiento en su ámbito de actividad.
- Realizará las funciones del RO cuando éste esté ausente.
- Realizará las funciones del RAC relativas a su servicio cuando éste esté ausente.
- Participar en el Comité de Seguimiento Operativo.

### 5º.2.5 Responsables Operativos de Apoyo y Control (RAC)

Funcionalmente dependerán del Responsable del Grupo de Servicios de Apoyo y Control.

Aparte de las competencias y conocimientos comunes, deben tener las siguientes competencias propias en función de su dedicación:

- RAC de **Gestión del Conocimiento (RACGC)**:
  - Responsable de **planificar, ejecutar** correctamente las peticiones de documentación que llegan del ROS y de la Agencia. Para ello, contará con documentalistas para cada uno de los servicios.
  - Validar la documentación antes de su ubicación en el repositorio documental.
  - Garantizar la revisión formal de la documentación elaborada.
  - Responsable de **mantener y mejorar la estructura de Gestión Documental** garantizando que permanece accesible y útil a los servicios operativos.
  - Colaboración en la migración a cualquier herramienta de Gestión del Conocimiento.
  - Responsable de la **planificación, ejecución y revisión formal de los planes de formación** definidos por el ROS de acuerdo con su priorización. Para ello, contará con formadores en cada uno de los servicios.
  - Responsable de evaluar las acciones de formación de todo el personal prestador del servicio; el ROS hará mediciones de calidad para validar esta evaluación.
  - Responsable de inventariar la formación que posee cada componente del equipo prestador del servicio llevando un registro actualizado por prestador.
  - Responsable del inventario de documentación existente.
  - Responsable de **extracción de todos los parámetros** que necesite el equipo de gobierno para realizar el seguimiento del servicio a su cargo.
  - Participar en el Comité de Seguimiento Operativo.

Tanto los documentalistas como los formadores de un servicio serán **miembros de su equipo base** que, con una periodicidad determinada por servicio, irán cambiando la actividad operativa por la de





documentalista o formador, según su perfil. El motivo es garantizar que ambos tengan conocimiento en detalle del servicio, imprescindible para realizar estas tareas. Durante el tiempo que estén como documentalistas/formadores, su desempeño lo medirá el RAC y cuando estén en el servicio, lo medirá el ROS.

En resumen, el RACGC es Responsable de gestionar la realización de la documentación y validarla antes de incluirla en el Sistema de Gestión Documental, gestionar la ejecución de la formación, mantener el Sistema de Gestión Documental, extraer los datos que sean necesarios para las mediciones de calidad, inventariar la documentación existente y la formación (por prestador) y hacer y corregir los exámenes para que el responsable de seguimiento pueda evaluar el conocimiento.

- RAC de **Gestión de Herramientas (RACGH):**

- Responsable de **garantizar el funcionamiento de las herramientas** tal y como está definido por la Agencia.
- Responsable del **control del uso de las Herramientas** indicadas por la Agencia.
- Proponer **modificaciones** en las Herramientas que repercutan en una mayor eficiencia y eficacia del servicio. Las modificaciones deberán ser aprobadas por la Agencia antes de su implementación.
- Responsable de **comprobar** que las modificaciones realizadas han logrado el objetivo para el que se implantaron.
- Responsable de **dar a conocer** la nueva forma de funcionamiento a los equipos afectados; para ello, contará con el apoyo del RAC de Gestión del Conocimiento.
- Responsable de realizar el **seguimiento del equipo a su cargo**, proponiendo acciones de mejora en caso necesario. El RAC deberá comprobar si las acciones de mejora han servido para alcanzar el objetivo en el plazo marcado.
- Participar en el Comité de Seguimiento Operativo.
- Realizar las actividades del RO y del ROS dentro de su ámbito de actividad.
- Responsable de velar por el cumplimiento adecuado, según las directrices de la Agencia, de todas las actividades descritas en la **Ficha de Servicio de Gestión de Herramientas** y en la Cláusula **Herramientas de soporte al Servicio**.

- RAC de **Mejora (RACM):**

- Responsable de la definición de informes, indicadores de servicio, ANS, etc. y de su operatividad, apoyándose en el RAC de Herramientas para su implementación.
- Responsable de coordinar la elaboración, actualización y evolución de los procedimientos, procesos, instrucciones técnicas, anexos, etc. relacionados con el servicio.
- Responsable del Plan de Calidad del servicio y de los planes de seguimiento de cada servicio.
- Responsable de la calidad del dato en todos los ámbitos, como por ejemplo, de las herramientas existentes, apoyándose en el RAC de gestión del conocimiento para su mejora.
- Responsable de **comprobar** que las modificaciones realizadas han logrado el objetivo para el que se implantaron.



- Responsable de **dar a conocer** la nueva forma de funcionamiento a los equipos afectados; para ello, contará con el apoyo del RAC de Gestión del Conocimiento.
- Responsable de realizar el **seguimiento del equipo a su cargo**, proponiendo acciones de mejora en caso necesario. El RAC deberá comprobar si las acciones de mejora han servido para alcanzar el objetivo en el plazo marcado.
- Realizar las actividades del RO y del ROS dentro de su ámbito de actividad.
- Responsable de velar por el cumplimiento adecuado, según las directrices de la Agencia, de todas las actividades descritas en la ficha de servicio de "Seguimiento y Mejora del servicio".
- **Responsable de asegurar** la existencia y mantenimiento del **Plan de Desbordamiento**.
- **Responsable** de que el Plan de Desbordamiento recoja **medidas probadas y válidas**, reflejando claramente en qué situaciones se deben aplicar y cuál es el impacto esperado.
- **Responsable** de que las medidas de desbordamiento se implanten en los **plazos y calidad** establecida.
- Participar en el Comité de Seguimiento Operativo.

#### 5º.2.6 Coordinador de Seguridad (SEG)

Funcionalmente dependerá del Coordinador General del Servicio y tendrá, además de las competencias y conocimientos comunes, las siguientes competencias propias:

- Desarrollar la Política de Seguridad del servicio de acuerdo a lo definido en la Cláusula **Gestión de la Seguridad**.
- Implantar y hacer cumplir las medidas de seguridad físicas y lógicas (instalaciones, equipos de trabajo, datos utilizados) definidas en el punto anterior.
- Implantar los controles necesarios sobre los servicios objeto del contrato y de acuerdo con las normas para el cumplimiento con la prestación del servicio.
- Vigilar el cumplimiento de la normativa vigente y su evolución (Reglamento UE 2016/679, Ley 39/2015, Ley 40/2015, LOPD 15/1999, RD 1720/2007).
- Definir, de forma coordinada con el grupo de Gestión Documental, protocolos de actuación para la preservación de los datos personales utilizados en la prestación del servicio.
- Planificar revisiones internas para comprobar el cumplimiento de las medidas de seguridad y del Plan de Contingencia, así como dar soporte en las pruebas de continuidad realizadas durante el Servicio.
- Realizar actividades relacionadas con la calidad y mejora continua de los controles de seguridad.
- Implantar las medidas contempladas en los planes de contingencia del servicio.
- Realizar el seguimiento del plan de contingencia y de su actualización.
- Comunicar y divulgar a todo el equipo del servicio los planes de contingencia y cualquier política, normativa o procedimiento de seguridad.
- Realizar un seguimiento continuo de los requerimientos relativos a la Gestión de Seguridad.





- Proponer acciones encaminadas al cumplimiento y mejora de los niveles de servicio prestados en lo relativo a la Gestión de Seguridad.
- Proponer acciones de mejora de los procesos y planes de contingencia en caso de necesidad y realizar su seguimiento.
- Comunicar y gestionar altas, bajas y cambios en los accesos a centros de la Comunidad de Madrid, a los Sistemas de Información, y altas y bajas de tablas de accesos a edificios de la Consejería de Justicia.

#### 5º.2.7 Gestor de Quejas y Sugerencias (GQS)

Dependerá funcionalmente del Coordinador General del Servicio, y además de las competencias y conocimientos comunes, deben tener las siguientes competencias propias:

- Hacer seguimiento de las quejas y sugerencias recibidas, siguiendo el procedimiento fijado en la correspondiente ficha del presente pliego.
- Análisis proactivo de incidentes repetitivos para evitar quejas de usuario.
- Comunicación continua con el responsable de Quejas y Sugerencias de la Agencia
- Participar en el Comité de Seguimiento Operativo.

#### 5º.2.8 Equipo Base (EB)

Se define como equipo base en el ámbito de este pliego al personal que el adjudicatario debe comprometerse a mantener como mínimo en el servicio y que estará sujeto a control de rotación y a verificación de su asignación al servicio, sin perjuicio de la dotación por encima de dicho mínimo que el contratista deba implementar para cumplir con los ANS.

La Agencia considera un factor clave para el éxito del servicio la adecuada gestión del conocimiento residente en los prestadores del servicio; se considera por tanto, esencial, que el adjudicatario incorpore y mantenga un equipo de trabajo que garantice la prestación del servicio en los términos definidos en el presente Pliego, lo que supone una permanencia del conocimiento a lo largo de la duración del contrato, tanto del conocimiento traspasado inicialmente, como del adquirido durante la prestación de los servicios.

El equipo Base está formado por:

- Equipo de Gobierno formado por CGS, RGS, RO, ROS, GQS, SEG.
- Equipo mínimo prestador de los servicios identificado en cada uno de ellos como Equipo Base (apartado ***Dimensionamiento del Equipo Prestador del Servicio***).

##### 5º.2.8.1 Condiciones para formar parte del Equipo Base

Además del perfil indicado en el Pliego para cada tipología, para formar parte del Equipo Base, se requiere que los integrantes acrediten el conocimiento, la productividad y formación en calidad que garanticen que el servicio se presta en las condiciones descritas en cada uno de los Servicios.

Este equipo debe garantizar el nivel de especialización requerido para cada tipología de servicios.

##### 5º.2.8.2 Aumento o disminución del Equipo Base

La capacidad mínima exigida se considera la mínima indispensable para prestar con garantías el servicio demandado desde el inicio del contrato. Esta capacidad podrá necesitar ajustes evolutivos a lo largo de la vida del contrato, principalmente debido a:



- Adecuación a la demanda de servicios requeridos por el negocio (variación de actividad).
- Variaciones en eficiencia y productividad por parte del proveedor durante todo el ciclo de prestación del servicio.

El equipo base podrá aumentar por un incremento o variación de unidades de facturación, que suponga una mayor facturación y que se realizará según lo indicado en la Cláusula **Presupuesto de licitación y modelo de facturación**.

De igual manera, podrá disminuir en caso de un decremento o variación de unidades de facturación que suponga una menor facturación y que se realizará según lo indicado en la cláusula mencionada en el párrafo anterior.

#### 5º.2.8.3 Control del dimensionamiento del Equipo Base

La Agencia podrá comprobar en cualquier momento que los miembros del equipo base por servicio y perfil están dimensionados y prestando servicio en los términos indicados en el Pliego.

### 5º.3 Perfiles de los diferentes miembros del equipo

De cara a asegurar la adecuación de los miembros del equipo de gobierno del servicio y el equipo general el adjudicatario aportará en los plazos establecidos y, en cualquier momento, durante el periodo de ejecución del contrato, la documentación que la Agencia considere suficiente para acreditar la formación, conocimientos y/o experiencia profesional de este equipo, que como mínimo cumplirá los requisitos fijados en la tabla que sigue a continuación.

La Agencia se reserva el derecho de inspección de estos extremos. En todos los perfiles, el licitador velará por que sus cualificaciones sean las adecuadas y se actualicen para la prestación de los servicios objeto del contrato a lo largo de toda su ejecución.

PERFIL		FORMACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA
<b>CGS</b>	Coordinador General del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Titulación Universitaria de Grado en ámbito técnico o científico (preferiblemente ingeniería Informática o Telecomunicaciones)</li> <li>* Experiencia mínima de 4 años en servicios objeto del contrato como Coordinador General.</li> <li>* Conocimientos de PMP (Project Management Professional) o ITIL Service Management, siendo preferible certificación</li> <li>* Formación en materia de legislación de la LOPD (*).</li> </ul>
<b>RGS</b>	Responsable de Grupos de Servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Titulación Universitaria de Grado en ámbito técnico o científico (preferiblemente ingeniería Informática o Telecomunicaciones).</li> <li>* Experiencia mínima de 3 años en este tipo de servicios como Responsable de Grupo de Servicios.</li> <li>* Formación en materia de legislación de la LOPD (*).</li> <li>* Conocimientos y experiencia en ITIL, siendo preferible Certificación en ITIL Foundations o superior.</li> </ul>
<b>RO</b>	Responsable Operativo de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Titulación de Técnico Superior (preferiblemente en el ámbito de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones (TIC)).</li> <li>* Experiencia mínima de 2 años en este tipo de servicios como Responsable Operativo.</li> <li>* Formación en materia de legislación de la LOPD (*).</li> </ul>



PERFIL		FORMACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA
		* Conocimientos y experiencia en ITIL.
<b>ROS</b>	Responsable Operativo de Seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Titulación de Técnico Superior (preferiblemente en el ámbito de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones (TIC)).</li> <li>* Experiencia mínima de 2 años como responsable de la gestión de la calidad, formación y gestión del conocimiento de este tipo de servicios.</li> <li>* Formación en materia de legislación de la LOPD (*).</li> <li>* Conocimientos y experiencia en ITIL.</li> </ul>
<b>ROIAS</b>	Responsable Operativo del Servicio de Incorporación de Actividad y Servicios y Actividades Planificadas (Despliegues)	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Titulación de Técnico Superior (preferiblemente en el ámbito de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones -TIC).</li> <li>* Experiencia mínima de 2 años en este tipo de servicios como Responsable Operativo.</li> <li>* Formación en materia de legislación de la LOPD (*).</li> <li>* Conocimientos y experiencia en ITIL.</li> <li>* Conocimiento y experiencia en uso de SharePoint</li> <li>* Conocimientos de herramientas de gestión de I/P/C's de atención y soporte, en particular ARS de Remedy y cuadros de mando.</li> </ul>
<b>ROSL</b>	Responsable operativo de la Gestión de Stock y Logística inversa	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Titulación de Técnico Superior (preferiblemente en el ámbito de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones (TIC), matemáticas, ingeniería industrial o logística).</li> <li>* Experiencia mínima de 2 años en puesto similar para gestión logística y del stock preferentemente de una AAPP.</li> <li>* Conocimientos de programación, y de herramientas ofimáticas, especialmente Excel. Usuario de SAP, módulos de gestión de stock y patrimonio (SAP-PM y SAP-AM).</li> </ul>
<b>RCD</b>	Responsable Operaciones CdD	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Titulación de Técnico Superior (preferiblemente en el ámbito de la logística o las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones (TIC), matemáticas, ingeniería industrial).</li> <li>* Experiencia mínima de 2 años en puesto similar.</li> <li>* Conocimientos de programación, y de herramientas ofimáticas, especialmente Excel. Usuario de SAP, módulos de gestión de stock y patrimonio (SAP-PM y SAP-AM). *</li> <li>* Formación en materia de legislación de la LOPD (*).</li> </ul>
<b>RACGC</b>	Responsables de Apoyo y Control para Gestión del Conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Titulación Universitaria.</li> <li>* Experiencia mínima de 2 años en este tipo de servicios (para Gestión del conocimiento como Gestor documental, calidad y gestor de formación).</li> <li>* Experiencia en coordinación de equipos, elaboración de planes de formación y seguimiento de la formación impartida.</li> <li>* Formación en materia de legislación de la LOPD (*).</li> <li>* Manejo de sistemas de gestión de contenido o CMS.</li> </ul>



PERFIL		FORMACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA
<b>RACH</b>	Responsables de Apoyo y Control de Herramientas	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Titulación de Técnico Superior (preferiblemente en el ámbito de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones (TIC)).</li> <li>* Experiencia mínima de 2 años en este tipo de servicios como Responsable del desarrollo, mantenimiento y evolución de herramientas de atención y soporte en especial de gestión de Incidentes (ARS de Remedy preferiblemente versión 6.0 y 7.6), web de soporte y sistemas de distribución y grabación de llamadas.</li> <li>* Experiencia en la elaboración de cuadros de mando y reporting.</li> <li>* Formación en materia de legislación de la LOPD (*).</li> <li>* Conocimiento de web de soporte orientadas al usuario final y a la gestión del conocimiento interna y externa.</li> </ul>
<b>RACM</b>	Responsables de Apoyo y Control de Mejora del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Titulación de Técnico Superior (preferiblemente en el ámbito de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones (TIC)).</li> <li>* Experiencia mínima de 2 años en este tipo de servicios como Responsable de calidad y de la medición y seguimiento de Acuerdos de niveles de servicio.</li> <li>* Experiencia en la elaboración de cuadros de mando y reporting.</li> <li>* Formación en materia de legislación de la LOPD (*).</li> <li>* Conocimientos de ITIL Foundations.</li> <li>* Conocimiento de herramientas de cuadros de mando y reporting.</li> <li>* Conocimientos y experiencia en la utilización de las herramientas de Microsoft Office a nivel avanzado.</li> </ul>
<b>GQS</b>	Gestor de Quejas y Sugerencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Titulación de Técnico Superior (preferiblemente en el ámbito de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones (TIC)).</li> <li>* Experiencia mínima de 2 años en este tipo de servicios.</li> <li>* Experiencia en Norma ISO 9001 (próximamente la Agencia se certificará en ISO 9001/2015).</li> <li>* Formación en materia de legislación de la LOPD (*).</li> </ul>
<b>SEG</b>	Coordinador de Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Titulación Universitaria de Grado (preferiblemente en Ingeniería en el ámbito de las TIC).</li> <li>* Experiencia mínima de 3 años en puestos con responsabilidad en el área de seguridad de la información.</li> <li>* Experiencia en implantación de la LOPD.</li> </ul>
<b>AGE</b>	Agentes de Atención y Soporte	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Titulación de Técnico (preferiblemente en ámbito de las TIC).</li> <li>* Experiencia mínima de 1 año como agente en Servicios de Atención y Soporte de ámbito técnico, dando soporte a Infraestructuras, Puestos de Trabajo, equipamiento de comunicaciones LAN y Sistemas de Información.</li> <li>* Formación acreditada en Atención al Cliente.</li> <li>* Formación en materia de legislación de la LOPD (*).</li> <li>* Fluidez en las relaciones con clientes y atención a usuarios.</li> <li>* Capacidad de trato con usuarios y expresión oral y escrita en castellano.</li> </ul>



PERFIL		FORMACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA
<b>AGEDF</b>	Agentes de Atención y Soporte con perfil documentalista y formador	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Perfil AGE con experiencia adicional mínima de 1 año en servicios de CAU tecnológicos como agente formador/documentalista, dando soporte y formando en Servicios de Atención y Soporte en los términos y ámbitos descritos en el Pliego.</li> <li>* Experiencia como docente y elaboración de documentación.</li> </ul>
<b>TS</b>	Técnico de Soporte	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Titulación de Técnico (preferiblemente en el ámbito de las TIC: informática o comunicaciones o en áreas técnico científicas: matemáticas, físicas, ingeniería industrial).</li> <li>* Experiencia mínima de 2 años como técnico dando soporte a Infraestructuras, Puestos de Trabajo, equipamiento de comunicaciones LAN y Sistemas de Información.</li> <li>* Formación en materia de legislación de la LOPD (*).</li> <li>* Conocimientos básicos en la gestión de equipamiento LAN: Hubs, Switches (VLAN,s, Stacks), AP Wifi, telefonía IP, etc.</li> <li>* Conocimientos avanzados en el soporte hardware en PC's, impresoras y periféricos para las operaciones de mantenimiento HW.</li> </ul>
<b>TGA</b>	Técnico de Gestión de Accesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Titulación de Técnico (preferiblemente en el ámbito de las TIC).</li> <li>* Experiencia mínima de 2 años como técnico dando soporte a Infraestructuras, Puestos de Trabajo y Sistemas de Información.</li> <li>* Formación en materia de legislación de la LOPD (*).</li> <li>* Conocimiento de BBDD para extracción de informes y Directorio Activo.</li> <li>* Conocimientos de PL/SQL para la obtención de informes.</li> </ul>
<b>TGADF</b>	Técnicos de Gestión de Accesos con perfil documentalista y formador	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Perfil TGA con experiencia adicional mínima de 1 año en servicios de CAU tecnológicos como técnico formador/documentalista, dando soporte y formando en Servicios de Gestión de Accesos en los términos y ámbitos descritos en el Pliego.</li> <li>* Experiencia como docente y elaboración de documentación.</li> </ul>
<b>AGHM</b>	Agentes especialistas de herramientas y mejora	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Titulación de Técnico (preferiblemente en ámbito de las TIC).</li> <li>* Experiencia mínima de 1 año en el ámbito de las TIC y en la utilización de herramientas ofimáticas con perfil avanzado, especialmente Outlook, Excel, Word y Access.</li> <li>* Formación en materia de legislación de la LOPD (*).</li> <li>* Conocimientos de herramientas de gestión de I/P/C's de atención y soporte, en particular ARS de Remedy, web de soporte y cuadros de mandos.</li> <li>* Experiencia en la realización de pruebas de verificación de funcionalidades de herramientas, así como de usabilidad.</li> <li>* Conocimientos en SQL.</li> </ul>
<b>TEDG</b>	Técnico Especialista en Distribución y	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Titulación de Técnico Superior (preferiblemente en el ámbito de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones (TIC)).</li> <li>* Experiencia mínima de 2 años en sistemas de distribución y grabación de llamadas.</li> <li>* Formación en materia de legislación de la LOPD (*).</li> </ul>



PERFIL		FORMACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA
	Grabación de llamadas	
<b>TED</b>	Técnico Especialista Documentalista	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Titulación Universitaria de Grado preferiblemente en Información y Documentación.</li> <li>* Experiencia mínima de 2 años en servicios de CAU tecnológicos como gestor documentalista.</li> <li>* Formación en materia de legislación de la LOPD (*).</li> </ul>
<b>TEF</b>	Técnico Especialista en Formación	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Titulación de Técnico Superior (preferiblemente en el ámbito de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones (TIC)).</li> <li>* Experiencia mínima de 2 años en servicios de CAU tecnológicos como gestor de la formación.</li> <li>* Formación en materia de legislación de la LOPD (*).</li> </ul>
<b>AF</b>	Analista funcional de aplicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Titulación de Técnico Superior (preferiblemente en el ámbito de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones (TIC)).</li> <li>* Experiencia mínima de 3 años en definición de requisitos, análisis funcionales y planes de pruebas de herramientas.</li> <li>* Conocimientos de ITIL Foundations.</li> <li>* Conocimiento y experiencia en cuadros de mando y sistemas de reporting.</li> <li>* Conocimientos y experiencia en herramientas de atención y soporte, preferiblemente de gestión de Incidentes como ARS de Remedy y web de soporte.</li> <li>* Conocimientos de herramientas de atención y soporte preferiblemente de gestión de Incidentes como Remedy, web de soporte y CCD.</li> <li>* Conocimientos y experiencia de Qlikview.</li> <li>* Conocimientos de medición y seguimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio.</li> <li>* Conocimientos y experiencia en la utilización de las herramientas de Microsoft Office a nivel avanzado.</li> <li>* Formación en materia de legislación de la LOPD (*).</li> </ul>
<b>TEA</b>	Técnico Especialista en Aplicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Titulación de Técnico Superior (preferiblemente en el ámbito de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones (TIC)).</li> <li>* Experiencia mínima de 2 años en desarrollo y mantenimiento de aplicaciones Web, portales, Bases de Datos, aplicaciones multiplataforma, ARS de Remedy, etc.</li> <li>* Experiencia en la realización de pruebas de validación de aplicaciones y de usabilidad.</li> <li>* Conocimientos y experiencia en herramientas de atención y soporte en especial de gestión de Incidentes (ARS de Remedy preferiblemente versión 6.0 y 7.6), web de soporte y sistemas de distribución y grabación de llamadas.</li> <li>* Conocimiento y experiencia en herramientas de soporte de cuadros de mando y sistemas de reporting.</li> <li>* Conocimientos y experiencia en la utilización de las herramientas de Microsoft Office a nivel avanzado.</li> <li>* Conocimiento de herramientas de gestión documental.</li> <li>* Conocimientos y experiencia en Qlikview.</li> <li>* Conocimientos de SQL.</li> <li>* Formación en materia de legislación de la LOPD (*).</li> </ul>





PERFIL		FORMACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA
<b>JP</b>	Jefe de Proyecto	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Titulación de Técnico Superior (preferiblemente en el ámbito de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones (TIC)).</li> <li>* Experiencia mínima de 2 años, como jefe de proyecto para el desarrollo e implantación de herramientas orientadas a la supervisión, control, mejora y optimización del servicio de atención y soporte, a la gestión de incidentes y a web de soporte.</li> <li>* Conocimientos de ITIL Foundations.</li> <li>* Conocimientos de herramientas de atención y soporte en especial de gestión de Incidentes, web de soporte y CCD.</li> <li>* Conocimientos de medición y seguimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio y cuadros de mando</li> <li>* Conocimientos y experiencia en la utilización de las herramientas de Microsoft Office a nivel avanzado.</li> <li>* Formación en materia de legislación de la LOPD (*).</li> </ul>
<b>TEC-1</b>	Coordinador de Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Titulación de Técnico Superior (preferiblemente en el ámbito de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones (TIC)).</li> <li>* Experiencia mínima de 3 años prestando servicios de soporte de comunicaciones.</li> <li>* Experiencia con analizadores de red y gestión de cableado de racks.</li> <li>* Conocimientos en la gestión de equipamiento LAN: Hubs, AP Wifi, switches (VLAN's, Stacks,...). Deseable certificación CCNP o equivalente.</li> <li>* Formación en materia de legislación de la LOPD (*).</li> </ul>
<b>TEC-2</b>	Técnico Especialista en Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Titulación de Técnico Superior (preferiblemente en el ámbito de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones (TIC)).</li> <li>* Experiencia mínima de 2 años prestando servicios de soporte de comunicaciones.</li> <li>* Experiencia con analizadores de red y gestión de cableado de racks.</li> <li>* Conocimientos en la gestión de equipamiento LAN: Hubs, AP Wifi, switches (VLAN's, Stacks,...). Deseable certificación CCNA o equivalente.</li> <li>* Formación en materia de legislación de la LOPD (*).</li> </ul>
<b>TEM</b>	Técnico Especialista en Mejora de la Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Titulación de Técnico Superior (preferiblemente en el ámbito de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones (TIC)).</li> <li>* Experiencia mínima de 3 años en mejora de la calidad de los servicios de Atención y soporte TIC medición y seguimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio.</li> <li>* Experiencia en la elaboración, medición y seguimiento de procedimientos, planes de calidad, documentación asociada al seguimiento del servicio de atención y soporte.</li> <li>* Experiencia en gestión de calidad de servicio.</li> <li>* Conocimientos de ITIL Foundations.</li> <li>* Conocimientos avanzados de herramientas de atención y Soporte, en especial de gestión de Incidentes y web de soporte.</li> <li>* Conocimientos y experiencia en la utilización de las herramientas de Microsoft Office a nivel avanzado.</li> <li>* Formación en materia de legislación de la LOPD (*).</li> </ul>





PERFIL		FORMACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA
<b>TES</b>	Técnico Especialista en Sistemas	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Titulación de Técnico Superior (preferiblemente en el ámbito de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones (TIC)).</li> <li>* Experiencia mínima de 2 años en la instalación y mantenimiento de aplicaciones en servidores con sistemas Unix y Windows, servidores web y base de datos con Oracle y MySQL.</li> <li>* Conocimientos y experiencia en la instalación y mantenimiento de productos comerciales, ARS de Remedy, Qlikview y Personal Knowbase.</li> <li>* Formación en materia de legislación de la LOPD (*).</li> </ul>
<b>TEH</b>	Técnico Especialista en Hardware	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Titulación de Técnico (preferiblemente en el ámbito de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones (TIC))</li> <li>* Experiencia mínima de 2 años prestando servicios de soporte hardware en PC's, impresoras y servidores.</li> <li>* Formación en materia de legislación de la LOPD (*).</li> </ul>
<b>TESL</b>	Técnico Especialista en Logística	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Titulación de Técnico (preferiblemente matemáticas, logística, informática, comunicaciones, industrial).</li> <li>* Experiencia mínima de 2 años en puesto similar para gestión logística y del stock preferentemente de una AAPP, que dará apoyo a ROSL y será su respaldo en periodos de ausencia.</li> <li>* Conocimientos de programación, y de herramientas ofimáticas, especialmente Excel. Usuario de SAP, módulos de gestión de stock y patrimonio (SAP-PM y SAP-AM).</li> <li>* Formación en materia de legislación de la LOPD (*).</li> </ul>
<b>TEAV</b>	Técnico Especialista Audiovisual	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Titulación de Técnico (preferiblemente en el ámbito de las TIC).</li> <li>* Experiencia mínima de 2 años como técnico dando soporte a Infraestructuras Audiovisuales, Puestos de Trabajo, equipamiento de comunicaciones LAN y Sistemas de Información.</li> <li>* Conocimientos básicos en la gestión de equipamiento LAN.</li> <li>* Conocimientos básicos en el soporte hardware en PC's, impresoras y periféricos para las operaciones de mantenimiento HW.</li> <li>* Formación en materia de legislación de la LOPD (*).</li> </ul>
<b>DOT</b>	Coordinador Dotaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Titulación de Técnico Superior en áreas técnico científicas (preferiblemente matemáticas, logística, informática, comunicaciones, industrial).</li> <li>* Experiencia mínima de 2 años en puesto similar gestionando la dotación de equipamiento informático de puesto de trabajo, preferentemente en una AAPP.</li> <li>* Experiencia en gestión de proyectos.</li> <li>* Conocimientos de programación, y de herramientas ofimáticas, especialmente Outlook, Project, Excel y Word. Usuario de SAP, módulos de gestión de stock y Distribución (SAP-PM y SAP-OD).</li> <li>* Usuario ARS Remedy.</li> <li>* Formación en materia de legislación de la LOPD (*).</li> </ul>
<b>CIAS</b>	Coordinador Incorporación de	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Titulación de Técnico Superior en áreas técnico científicas (preferiblemente matemáticas, logística, informática, comunicaciones, industrial).</li> </ul>



PERFIL		FORMACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA
	Actividad al Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Experiencia mínima de 3 años prestando servicios de implantaciones de proyectos en ámbito de las TIC, preferiblemente en AAPP.</li> <li>* Conocimientos de programación, y de herramientas ofimáticas, especialmente Outlook, Project, Excel y Word. Usuario de SAP, módulos de gestión de stock y Distribución (SAP-PM y SAP-OD).</li> <li>* Conocimiento de gestión de proyectos.</li> <li>* Formación en materia de legislación de la LOPD (*).</li> <li>* Usuario ARS Remedy.</li> </ul>
<b>CDIS</b>	Coordinador Despliegues	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Titulación de Técnico Superior en áreas técnico científicas (preferiblemente matemáticas, logística, informática, comunicaciones, industrial).</li> <li>* Experiencia mínima de 3 años prestando servicios de despliegue en ámbito de las TIC, preferiblemente en AAPP.</li> <li>* Experiencia en gestión de proyectos técnicos.</li> <li>* Conocimientos de programación, y de herramientas ofimáticas, especialmente Outlook, Project, Excel y Word. Usuario de SAP, módulos de gestión de stock y Distribución (SAP-PM y SAP-OD).</li> <li>* Formación en materia de legislación de la LOPD (*).</li> <li>* Usuario ARS Remedy.</li> </ul>
<b>TSP</b>	Técnico Soporte Proyectos	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Titulación de Técnico (preferiblemente en el ámbito de las TIC).</li> <li>* Experiencia mínima de 2 años en empresas de servicios dando soporte a clientes preferiblemente de AAPP en el ámbito de las TIC.</li> <li>* Formación en materia de legislación de la LOPD (*).</li> <li>* Conocimientos de Gestión de Proyectos Técnicos.</li> <li>* Uso de herramientas ofimáticas, especialmente Outlook, Project, Excel y Word.</li> <li>* Usuario SAP, ARS Remedy.</li> <li>* Conocimiento técnico de Infraestructuras, Puestos de Trabajo, equipamiento de comunicaciones LAN y Sistemas de Información.</li> </ul>
<b>PLS</b>	Planificador de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Titulación de Técnico (preferiblemente en el ámbito de las TIC)</li> <li>* Experiencia mínima de 2 años participando en proyectos TIC preferiblemente en AAPP.</li> <li>* Conocimientos de programación, y de herramientas ofimáticas, especialmente Outlook, Project, Excel y Word. Usuario de SAP, módulos de gestión de stock y Distribución (SAP-PM y SAP-OD).</li> <li>* Conocimiento de gestión de proyectos.</li> <li>* Formación en materia de legislación de la LOPD (*).</li> <li>* Usuario ARS Remedy.</li> </ul>



PERFIL		FORMACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA
<b>TAD</b>	Técnico Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Titulación de Técnico (preferiblemente en ámbito de las TIC)</li> <li>* Experiencia mínima de 2 años en el ámbito de las TIC.</li> <li>* Conocimientos de herramientas ofimáticas, especialmente Outlook, Excel y Word.</li> <li>* Usuario de SAP, módulos de gestión de stock y Distribución (SAP-PM y SAP-OD).</li> <li>* Usuario ARS Remedy.</li> <li>* Formación en materia de legislación de la LOPD (*)</li> </ul>
<b>GCON</b>	Gestor de Contenidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Titulación de Técnico (preferiblemente en ámbito de las TIC).</li> <li>* Experiencia mínima de 2 años en el ámbito de las TIC como Webmaster y editor web.</li> <li>* Experiencia mínima adicional de 1 año en la redacción, categorización, clasificación, publicación y creación de contenidos web y contenidos on-line: texto, audio, vídeo, imágenes, etc.</li> <li>* Experiencia en la evaluación del grado de calidad de los contenidos y parametrización de los resultados obtenidos mediante la generación de estadísticas.</li> <li>* Conocimientos de herramientas ofimáticas, especialmente Outlook, Excel y Word.</li> <li>* Conocimientos de XML, Joomla y diferentes CMS.</li> <li>* Formación en materia de legislación de la LOPD (*).</li> </ul>

*Tabla 1: Tabla de perfiles*

\* Formación en materia de legislación de Protección de Datos de carácter personal:

- Principios y Derechos de la Protección de Datos.
- Acceso a datos por cuenta de terceros.
- Aplicación práctica de la LOPD, derechos del interesado y obligaciones del responsable del fichero.
- Aplicación del resto de la normativa vigente y su evolución.

De forma complementaria a la formación y experiencia mínima requerida se necesita para aquellos perfiles con responsabilidades de gobierno y gestión de equipos:

- Capacidad de liderazgo y trabajo en equipo, proactividad, capacidad de influencia, organización y planificación.
- Capacidad analítica.
- Capacidad de comunicación.
- Capacidad de gestión, formación y motivación de equipos de trabajo.
- Orientación al logro de objetivos.
- Alta capacidad de resolución y toma de decisiones. Perfil proactivo, de trato agradable.

De forma complementaria a la formación y experiencia mínima requerida se necesita para aquellos perfiles en contacto con el cliente y el usuario:

- Orientación al cliente y al servicio.
- Trato personal, empatía y relación con usuarios y clientes.
- Buena Comunicación oral y escrita en castellano.

De forma complementaria a la formación y experiencia mínima requerida se necesita para aquellos perfiles que tengan que trabajar en la formación, gestión documental, elaboración de documentos y comunicaciones escritas hacia el usuario, trabajo con equipos multidisciplinares:

- Capacidad de redacción y expresión escrita con enfoque hacia el usuario.
- Capacidad de organización.



- Trabajo en equipo.

En lo relativo a titulaciones mínimas:

- Se requieren titulaciones universitarias en aquellas que se indique expresamente.
- Las titulaciones de técnico requieren un nivel mínimo de Formación Profesional de grado medio.
- Las titulaciones de técnico superior, con estudios oficiales reconocidos como de grado superior de Formación Profesional.

En todos los casos las titulaciones podrán tener su equivalente reconocido oficialmente.

En el Anexo **Detalle de los servicios a prestar** del presente pliego se indicarán los perfiles involucrados en la prestación de cada uno de los servicios definidos.

Los licitadores deberán aportar en el **SOBRE Nº1 DE DOCUMENTACION ADMINISTRATIVA** un documento de compromiso en el que señale, que de resultar adjudicatario del contrato, pondrá a disposición del servicio un equipo de trabajo, con un número de integrantes adecuado para la correcta prestación del servicio objeto del contrato, que cumpla los requerimientos mínimos exigidos en cuanto a número, capacidad técnica y estabilidad del equipo recogidos en esta cláusula.

Asimismo, la empresa que resulte propuesta como adjudicataria, con carácter previo a la adjudicación, deberá entregar lo *curriculum* correspondientes a los profesionales que componen el equipo de Gobierno: CGS, RGS, SEG, GQS, RO y ROS. Para ello se utilizará el modelo incluido en el Anexo **Modelo de Currículum Vitae** del presente Pliego, especificando la cualificación profesional de cada uno de los miembros del equipo propuesto (con detalle de titulación, formación y actividad profesional).

#### 5º.4 Dimensionamiento del Equipo Prestador del Servicio

El adecuado dimensionamiento del equipo humano necesario para realizar con éxito los servicios descritos en este pliego es una responsabilidad del adjudicatario. Uno de los requisitos clave es la flexibilidad en la asignación de dichos recursos humanos, es decir, el servicio dispondrá de los recursos necesarios para cumplir los ANS teniendo en cuenta la curva de demanda real de servicio y deberá velar por el mantenimiento del Equipo Base, ya que se considera esencial para prestar los servicios definidos en el Pliego.

El Equipo Base deberá estar formado al menos por el siguiente número mínimo de componentes por servicio, según se especifica a continuación.

Equipo Base Atención y Soporte y Gestión de Accesos:

SERVICIO	PERFIL	Nº
Servicios de Atención y Soporte	RGS	1
	RO	5
	ROS	5
	AGE	63
	AGEDF	15
	GUARDIA (Perfil AGE)	5



Servicios de Gestión de Accesos	RO	1
	ROS	1
	TGA	2
	TGADF	2

*Tabla 2: Equipo Base Atención y Soporte, y Gestión de Accesos*

Equipo Base Soporte Técnico:

SERVICIO	PERFIL	Nº
Servicios de Soporte Técnico	RGS	1
	RO/ROS	11
	TEC-1	
	TS	20 (*)
	TEC-2	
	TS	122
	TEC-2	
Servicios de CdD Logística	TES	
	TEA	
	TEH	
	TEAV	
	RCD/ROSL	2
	TESL	8
	TSP	
	PLS	
	TAD	

*Tabla 3: Equipo Base Soporte Técnico*

*\*Al menos 3 recursos destinados al Servicio de Soporte Proactivo del Puesto de Trabajo con las funciones especificadas en las Fichas de Servicio de Soporte Técnico (Anexo I.2) y un recurso destinado al Servicio de Soporte Proactivo de Comunicaciones Distribuidas según la Ficha de Servicio de Soporte a Comunicaciones Distribuidas.*

Equipo Base Apoyo y Control:

SERVICIO	PERFIL	Nº
	CGS	1
	RGS	1
	RACM	3



SERVICIO	PERFIL	Nº
Servicios de Apoyo y Control	RACH	
	RACGC	
	SEG	2
	GQS	
	TED	2
	TAD	
	GCON	1
	TEF	7
	AF	
	TEA	
	TEM	
	AGHM	
	TES	
	TEDG	

*Tabla 4: Equipo base Apoyo y Control*

El adjudicatario debe determinar la organización de los recursos del Equipo Base que considere más adecuada para el correcto desempeño del servicio.

La demanda de servicio determinará el volumen final necesario para prestar el servicio por cada servicio y perfil, con objeto de cumplir con los ANS y asegurar la calidad del servicio prestado. Ello significa que a este equipo base, será necesario añadirle los perfiles necesarios y en número suficiente que aseguren el cumplimiento de los ANS, adecuándolos a la evolución del servicio.

### 5º.5 Control de la Rotación

Como ya hemos relatado con anterioridad, la estabilidad de un Equipo Base competente con conocimiento y alto grado de compromiso, es esencial para una adecuada prestación del servicio.

Además, el adjudicatario debe asumir el correcto dimensionamiento del equipo prestador de los servicios a lo largo de la ejecución del contrato, para el cumplimiento de los niveles de servicios señalados en el presente pliego.

Para ello, además de definir los recursos asignados a cada función, deberá controlar la rotación de los mismos, describir los procedimientos y medidas mínimas a adoptar en caso de rotación del personal del servicio, en base a la función que esté desempeñando, así como determinar las acciones a llevar a cabo en caso de una rotación planificada y No planificada.

A lo largo de la ejecución del contrato puede surgir la necesidad de **sustitución** de cualquiera de los recursos del Equipo Base, bien sea a petición de la Agencia, o bien, a propuesta del proveedor:

- **La Agencia podrá solicitar el cambio** de cualquier componente del Equipo Base **encargado de la Gestión del Servicio**, con un preaviso de un mes, por otro de igual categoría, si existen razones justificadas que lo aconsejen. Esta rotación será considerada como **No Planificada**.





- Si es el adjudicatario el que propone el cambio, deberá solicitarlo por escrito con un mes de antelación, y se autorizará, si procede, por parte de la Agencia. Esta rotación será considerada como **No Planificada**.

La autorización de cambios puntuales en la composición del Equipo Base requerirá de las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que ocasiona el cambio.
- Presentación del candidato con perfil y cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir, es decir, deberá reunir los requisitos mínimos, en cuanto a titulación, certificaciones, formación, conocimientos y experiencia establecidos en el presente Pliego. Presentación de posibles candidatos para un perfil cuya cualificación técnica sea igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación por el responsable de la Agencia de los candidatos propuestos. La Agencia se reserva el derecho a verificar de la forma que mejor proceda si el candidato cumple los requisitos para asumir las tareas encomendadas para el perfil asignado; en caso de no cumplirlos podrá rechazar al candidato elegido por el adjudicatario. Una vez aprobado, se formará en el puesto asignado, acorde al Plan de Formación del contratista.
- El adjudicatario asumirá la selección y formación de las personas de nueva incorporación y hará los controles necesarios para asegurar el correcto traspaso de conocimiento, sin coste alguno para la Agencia.

Todos los recursos del *equipo base* están sometidos a **rotación planificada**; la Agencia denomina **rotación planificada** a aquella que se comunica con quince días naturales de preaviso y se acompaña de un solapamiento de quince días naturales del recurso saliente con el entrante.

La Agencia tendrá, en todo momento, conocimiento de la composición de los recursos seleccionados que componen la rotación planificada. Esta información se suministrará por entorno. No se permitirá la rotación planificada simultánea por servicio y perfil ni la acumulada en un semestre de más de un 20% de los recursos.

La rotación de los miembros del equipo base deberá ser siempre **Planificada**, salvo casos excepcionales, para garantizar el traspaso correcto de conocimiento

Los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al proyecto debidos a las sustituciones en los componentes del Equipo Base, deberán subsanarse mediante periodos de solapamiento sin coste adicional, durante el tiempo que sea necesario hasta la adquisición del conocimiento para una correcta prestación del servicio demandado. Durante todo el plazo de ejecución, el adjudicatario deberá mantener los niveles de calidad del servicio objeto del contrato, por lo que deberá instrumentar los servicios de suplencia que estime oportunos, que serán cubiertos siempre con el mismo personal suplente, a los efectos de ocasionar el mínimo impacto en la prestación del servicio.

El **incumplimiento** tanto del período de preaviso como el de solapamiento supondrá, en su caso, la imposición de la correspondiente penalización.

El adjudicatario deberá presentar en la oferta un plan para garantizar que dispone de los mecanismos adecuados para minimizar la rotación del personal que compondrá el Equipo Base, para evitar la pérdida de capacidad de gestión del servicio y la pérdida no controlada de conocimiento, y el impacto en los niveles de servicio, imagen, dedicación adicional de la Agencia, etc. que esta situación suele llevar asociada.



En caso de que el desbordamiento se haya producido por un incremento de demanda planificado o bien por un decremento de la productividad del equipo, el proveedor deberá igualmente poner en marcha las medidas para corregirlo pero se considerará causa no justificada de rotación, tal y como se especifica en el servicio de desbordamiento.

Debido a la importancia de velar por el factor de rotación, ésta deberá cumplir los niveles de servicio definidos en el **ANS ROT-INDICE**.

## **CLÁUSULA 6º. Infraestructuras, Centro de Prestación de Servicios y Centro de Distribución**

Los servicios requeridos en el presente pliego serán prestados en las instalaciones de la empresa que resulte adjudicataria. Por ello el adjudicatario deberá poner a disposición del servicio un **Centro de Prestación de Servicios que utilizará en exclusiva para la prestación del servicio y un Centro de Distribución**, que como mínimo deberán reunir los requisitos señalados en los apartados ***Requisitos mínimos que debe tener el Centro de Prestación del Servicio*** y ***Requisitos mínimos que debe tener el Centro de Distribución*** de la presente Cláusula.

Debe entenderse Centro de Prestación de Servicios como un conjunto integrado de espacios físicos, herramientas, procesos, contenidos y activos utilizados para la atención y soporte, así como los equipos e infraestructuras físicas y lógicas de voz y datos necesarios para prestar los servicios definidos en el pliego. Se deberá tener en cuenta que, aunque la ejecución final sea prestada en sede del cliente, el adjudicatario proveerá, dentro del Centro de Prestación de Servicios, un entorno para el apoyo y seguimiento del servicio.

Además del Centro de Prestación de Servicios se precisará disponer de un Centro de Distribución (CdD) para el servicio de logística y dotaciones, adaptado a los criterios y volumetrías descritas en el pliego. Desde el Centro de Distribución se llevarán a cabo actividades relacionadas con la provisión, manipulación, logística, distribución e instalación del equipamiento de la Agencia afectado por el proceso de dotaciones. El equipamiento objeto de este servicio deberá estar claramente diferenciado de otros entornos y con disponibilidad de horario 24x7 para dotaciones urgentes.

Igualmente, para la correcta prestación del servicio de soporte en lo relativo al mantenimiento hardware, el adjudicatario deberá contar con espacio para la reparación y mantenimiento de equipos y de componentes, claramente diferenciado.

La Agencia podrá realizar cuantas visitas y auditorías considere necesarias a las instalaciones del Centro de Distribución, Centro de Prestación de Servicios y Centro de Contingencia. Estas visitas podrán ser acordadas con el proveedor o efectuarse sin previo aviso.

### **6º.1 Requisitos mínimos que debe tener el Centro de Prestación del Servicio**

- **Situación Geográfica:** El Centro de Prestación del Servicio debe encontrarse ubicado dentro de la Comunidad de Madrid.
- **Seguridad Física.** El edificio deberá estar dotado de sistemas de alarma y circuito cerrado de televisión para controlar los accesos al edificio. Así mismo, deberá contar con un servicio de seguridad, con vigilancia presencial, las 24 horas los 7 días de la semana. Dicho centro deberá poder ser auditado por la Dirección de Seguridad Corporativa de esta Agencia, de conformidad con la normativa vigente en materia de seguridad privada. Este sistema deberá estar correctamente revisado y mantenido.



- **Control de Acceso.** El acceso a las instalaciones deberá estar controlado mediante un Sistema de Control de Acceso Físico, auditable. Este sistema deberá estar correctamente revisado y mantenido. En caso de incidencia en el sistema de acceso, el adjudicatario deberá prever los mecanismos de contingencia necesarios para proporcionar acceso al centro al personal prestador de los servicios.
- **Recursos suficientes:** El Centro de Prestación del servicio, que los interesados pongan a disposición del servicio que se pretende contratar, deberá de disponer de todos los recursos técnicos necesarios, para poder acometer todos los trabajos objeto del contrato y contar con los medios que permitan el funcionamiento normal del servicio ante cualquier contingencia que afecte a dichos recursos.
- **Sistema de Detección de Incendios.** Deberá disponer de sistemas de detección y extinción de incendios y de los correspondientes elementos que lo componen. Así mismo deberá tener contratado el correspondiente servicio de mantenimiento de estos sistemas. El local cumplirá con toda la normativa en materia de seguridad, autoprotección y prevención de riesgos laborales.
- **Acceso de comunicaciones.** Las instalaciones deberán contar con acceso para la red privada virtual de alta capacidad (100-1000 Mbps) de la Comunidad de Madrid en un plazo máximo de 30 días naturales desde el inicio del contrato. No será posible proponer sedes en las que no pueda cumplirse este requerimiento.
- Los equipos informáticos a través de los cuales se preste el servicio objeto de este pliego, deberán estar destinados exclusivamente a dicha prestación, no pudiendo conectarse a ninguna otra red que no sea la suministrada por la Agencia, y con los mecanismos de seguridad que en cada caso determine la Agencia. La conexión de otro equipamiento deberá contar con el visto bueno formal previo de la Agencia. El adjudicatario deberá facilitar la realización por parte de la Agencia de labores de monitorización de la infraestructura de comunicaciones, que permita conocer el funcionamiento del servicio y el tráfico de todos los enlaces de entrada al centro de servicios en tiempo real.
- **Sistema de respaldo eléctrico.** Las instalaciones deberán disponer de un sistema alternativo de suministro eléctrico (UPSs y Grupo Electrónico) para el caso de fallos en el suministro habitual. Dicho sistema alternativo deberá tener una revisión y mantenimiento periódico que implicará también la realización de pruebas.
- **Contingencia.** Los interesados deberán proporcionar un **Plan de Contingencia** que deberá contar con la aprobación de la Agencia para considerarse válido. Dentro de ese plan, deberán contemplarse los métodos y procedimientos para operar el servicio ante situaciones de fallo de las infraestructuras técnicas y cualquiera de las herramientas de soporte al servicio, habilitando en caso necesario, métodos de trabajo en modo manual previamente consensuados con la Agencia.

El Plan de Contingencia deberá elaborarse durante la Etapa de Transición (ver Cláusula **Etapas de prestación del Servicio**).

El proveedor proporcionará un centro alternativo desde el que pueda desarrollar los trabajos en caso de que produzca un evento que le impida hacerlo desde las instalaciones ofertadas para la prestación de los servicios definidos en el presente Pliego.

Dentro del Plan de Contingencia, se contemplará cómo abordar la gestión de la capacidad de dichas infraestructuras y prever futuras necesidades.



El proveedor deberá mantener actualizado el Plan de Contingencia para asegurar que cualquier situación sobrevenida bloqueante dispone de una respuesta planificada y controlada.

El centro de contingencia debe permitir reanudar los servicios críticos dentro de las dos siguientes horas de producirse la contingencia y el restablecimiento del nivel de servicio pleno dentro de las siguientes 24 horas.

El centro de contingencia deberá ser probado periódicamente; la periodicidad será, al menos, trimestral y deberá reflejarse el resultado en el informe de seguimiento mensual. En caso de que se detecten anomalías en su funcionamiento deberán corregirse para garantizar su operatividad dentro de una iniciativa extraordinaria del Plan de Optimización y Mejora del Servicio (POMS).

- **Espacio Físico:** El espacio deberá albergar al menos 200 puestos de trabajo de los cuales, al menos 120 deberán ser de atención y soporte (CAU), y al menos 20 deberán ser para el personal de segundo nivel centralizado; el resto estarán acondicionados como puestos de oficina.

Se amplía el detalle sobre los espacios a albergar; se deberá disponer de, al menos, lo siguiente:

- Sala de Atención y Soporte: un espacio diáfano para el personal prestador, aislado del resto de las dependencias del Centro, con mamparas separadoras entre puestos.
- Sala de Soporte Técnico de Segundo Nivel: un espacio diáfano para el personal prestador, aislado del resto de las dependencias del Centro.

Todos los servicios de atención directa al usuario deberán estar ubicados preferentemente en la misma planta; tanto el lugar de trabajo como los puestos y la infraestructura utilizada deberán cumplir lo que indica la normativa vigente en Seguridad e Higiene en el Trabajo.

- Sala habilitada para el descanso.
- Sala de la Agencia: un espacio contiguo e independiente, dotado con al menos 4 puestos de trabajo completo y una mesa de reuniones.
- Espacio para la gestión y supervisión del resto de servicios objeto del contrato que se presten en sede del cliente.
- Laboratorio o centro de reparación para el servicio de mantenimiento hardware.
- Espacio, de al menos 100m<sup>3</sup>, para el acopio de la documentación en papel tanto la histórica como la recibida en el servicio durante el contrato.

La empresa que resulte adjudicataria, deberá asumir sin coste para la Agencia, la adecuación y acondicionamiento de sus instalaciones e infraestructuras, si fuera necesario, para la prestación de los servicios requeridos en el presente pliego. Entre otros, las instalaciones del Centro de Prestación de Servicios deberán estar dotadas de los siguientes medios técnicos aportados por el adjudicatario excepto cuando se explicate que lo aporta la Agencia:

- Ordenador personal (no portátil) y doble pantalla de al menos 19 pulgadas con teclado independiente de la pantalla para todos los componentes, incluso para el personal que pudiera aportar la Agencia (en este caso, los puestos llevarán instalados los productos software adicionales que la Agencia determine). Serán compatibles con la maqueta de puesto ofimático básico que la Agencia proporcione de cara a facilitar la resolución de incidencias, y cumplirán los requisitos de seguridad que la Agencia determine.
- Impresoras a doble cara, blanco y negro y color, con posibilidad de escanear.



- Infraestructura de comunicaciones LAN para acceso de los puestos a la red a una velocidad mínima de 100 Mbps y su cableado estructurado.
- Todos los puestos trabajarán dentro de la red institucional de la Comunidad de Madrid mediante un acceso a la red privada virtual de la Comunidad de Madrid que la Agencia aportará.
- Puesto telefónico acondicionado para la recepción y emisión de llamadas para cada componente del personal de atención y soporte y con capacidad de integrarse en el CCD y el entorno de telefonía IP de la Comunidad de Madrid (Alcatel OmniPCX-Enterprise). El puesto telefónico lo aportará la Agencia.
- Cascos para la atención telefónica y cascos para la supervisión de las grabaciones realizadas compatibles con los equipos indicados en el punto anterior.
- Para que el grupo de técnicos móviles del grupo de Soporte Presencial Móvil (SPM) pueda conseguir una máxima operatividad, tanto en el acceso a la información relevante, diagnóstico y sobre todo acceso al SGIP (Sistema de Gestión de Incidencias y Peticiones), será necesario que dispongan de un terminal móvil tipo Tablet o Portátil con conectividad 3/4G y wifi.
- Al menos dos equipos terminales de Fax.

Las instalaciones ofertadas deberán cumplir con toda la normativa vigente tanto de ámbito estatal, local y autonómico en materia de Prevención de Riesgos Laborales y Protección Datos.

En el ámbito de la Prevención de Riesgos Laborales habrá que tener especial cumplimiento con la normativa correspondiente a:

- LEY 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- REAL DECRETO 486/1997, de 14 de abril, de Lugares de Trabajo.
- REAL DECRETO 488/1997, de 14 de abril, de Pantallas de Visualización
- REAL DECRETO 286/2006, de 10 de marzo, de Exposición de los Trabajadores al Ruido

## 6º.2 Requisitos mínimos que debe tener el Centro de Distribución

Además del Centro de Prestación de Servicios se precisará disponer de un **Centro de Distribución (CdD)** para el servicio de logística y dotaciones, adaptado a los criterios y volumetrías descritas en el pliego. El CdD es una infraestructura logística en la cual reside el equipamiento informático y de telecomunicaciones destinado a la distribución. Está íntimamente relacionado con las dotaciones de equipamiento, las averías hardware y la logística inversa. Desde el Centro de Distribución se llevarán a cabo actividades relacionadas con la recepción, manipulación, logística, distribución e instalación del equipamiento de la Agencia afectado por el proceso de dotaciones y la resolución de incidencias hardware. El equipamiento objeto de este servicio deberá estar claramente diferenciado de otros entornos y con disponibilidad total de horario para dotaciones o resolución de incidencias urgentes.

El Centro de Distribución (CdD) debe garantizar las actividades de distribución de equipamiento. Consiste en la integración de las diferentes áreas funcionales en un edificio único. Como tal no se trata de un almacén, sino de un centro donde se prepara el equipamiento para su ulterior distribución. El stock del que dispone el centro de distribución está pues destinado fundamentalmente al servicio de dotaciones y se necesita gestionar el stock para garantizar que pese a la rotación existente siempre habrá un stock mínimo suficiente para evitar la rotura de stock en el Servicio. Se debe vigilar la existencia de un stock de seguridad que cubra las necesidades de equipamiento para dotaciones en base a los datos conocidos (para más detalle ver **Ficha de Servicio de Gestión de Stock**).





La gestión del CdD debe dar respuesta al comportamiento real de la demanda. El material dará servicio principalmente a las dotaciones de equipamiento y a la sustitución temporal o definitiva de equipos que se hayan averiado y estén en reparación o destinados a destrucción.

La distribución del Centro debe responder a la problemática de la Agencia y la Comunidad de Madrid, por lo que se precisa disponer de zonas específicas, para material destinado a destrucción y reciclaje, material tanto nuevo como de segunda mano y separado conforme solicitudes de la Agencia según consejerías y organismos, así como para material pendiente de estudio o de adecuar/repairar.

El material será suministrado por la Agencia. En ocasiones, el material procederá de retiradas de equipamiento en centros por solicitarse la sustitución de equipos no útiles para el puesto de trabajo.

El equipamiento a acoger en el CdD incluye todo el material que compone el POB y periféricos, así como complementos móviles y de telecomunicaciones que aseguren el servicio al usuario; será necesario disponer de impresoras, PCs, portátiles, tabletas, teclados, monitores, switches, cámaras de grabación, micrófonos, mesas de audio/video, grabadoras-caratuladoras, cámaras web, equipos WIFI, ampliaciones de memoria, latiguillos, cableado específico u otro material necesario para garantizar el servicio en las Consejerías y organismos de la Comunidad de Madrid.

Todo el material deberá estar correctamente catalogado, etiquetado para su almacenamiento y recogido en estanterías, ordenado según su uso y destino. Los pasillos o corredores deben mantener las distancias estándar de seguridad y estar correctamente identificados. No podrá permanecer material en el suelo salvo durante un período de tiempo razonable para su entrada o salida, o estocaje y desestocaje. Las zonas de carga y descarga deberán poseer preferiblemente muelles separados.

El proveedor dispondrá de un entorno para la gestión del ciclo de vida del equipamiento hardware, incluyendo la logística, configuración HW/SW, maquetación y mantenimiento de equipos y de componentes, comprobación y salida para distribución.

La capacidad de realización de las dotaciones requeridas al servicio está muy ligada a esta infraestructura. Para el almacenamiento, configuración y distribución del equipamiento de puesto, servidores y periféricos en general el proveedor deberá disponer en el CdD de una capacidad de actividad y recursos de todo tipo necesarios para garantizar un mínimo de 50 dotaciones complejas/día, sin considerar las dotaciones urgentes sobrevenidas y aquellas debidas a averías (ver apartado **Ficha de Servicio de Dotación de Puesto de Trabajo y Periféricos**).

Los requisitos mínimos a cumplir son los citados a continuación:

- **Situación geográfica:** Tendrá que encontrarse localizado y operar en la Comunidad de Madrid.
- **Infraestructura del Centro:** El adjudicatario deberá disponer de un Centro de Distribución que cuente con todos los servicios y equipamientos necesarios para el cumplimiento del contrato. A tal fin y como mínimo, el CdD:
  - Dispondrá de la superficie necesaria en cada caso y como mínimo de 1000 m<sup>2</sup> para almacenaje con una capacidad de almacenar al menos los equipos necesarios para dar el servicio durante 6 meses, que se estima en 1.600 m<sup>3</sup>, con al menos 2 muelles para carga/descarga y máquinas eléctricas y manuales para manipulación de europalets, palets y jaulas.
  - Deberá disponer de un espacio adicional para oficina y laboratorio para la homologación, maquetación, masterización y configuración de equipos, con una superficie no inferior a los 250 m<sup>2</sup>.





- El laboratorio y área de trabajo de los técnicos de adecuación estará dotado de switches para la conmutación de CPU's y monitores, al menos un servidor para el almacenamiento de imágenes de maquetas del S.O. y distintas versiones activas del POB, líneas de conectividad (mínimo ADSL), máquinas para la duplicación de discos (IDE y SATA) y máquinas para la duplicación de DVD u otros soportes digitales de uso común.
- Deberá existir conexión WIFI para acceso a maquetación de tablets y otros menesteres que precisen dicha conectividad.
- Asimismo deberá habilitar una conexión a la red de la Comunidad de Madrid para el intercambio de información con el equipo de la Agencia que gobierna el servicio.
- Las zonas de maquetación de equipos deberán estar correctamente señalizadas. Al menos se dispondrá de dos zonas bien diferenciadas con capacidad para maquetar en cualquier versión de Windows (principalmente XP, Windows 8, y posteriores), Android/ iOS (en el caso de tabletas o móviles fundamentalmente) u otras plataformas homologadas en la Agencia.
- Sala de reuniones para la Agencia con dos puestos de trabajo.
- Archivo físico y digital para gestión temporal de albaranes y partes de instalación (PI) físicos previos a su envío a la Agencia.
- Acceso a aparcamiento para el personal de la Agencia que deba desplazarse al CdD (2 plazas).
- En la oferta deberá detallarse la estructura, distribución, dimensiones, limitaciones de capacidades máximas si las hubiere y ubicación del CdD.
- **Sistemas de seguridad:** Las instalaciones estarán equipadas con cámaras y otros sistemas electrónicos de seguridad y deberán permanecer custodiadas por vigilantes especializados las 24 horas del día durante los 365 días del año, valla perimetral de parcela y control de accesos restringido.
- **Capacidades en servicios de recepción:** Deberá disponerse de zonas diferenciadas de Recepción física y Manipulación. Otros aspectos a cumplir son:
  - Procesos de reserva de muelle de descarga, procesos de calidad en la recepción física y envío de la mercancía, gestión de roturas de mercancía y preparación de salidas de mercancía.
  - Picking, packing y personalización.
  - Se deberán aplicar los procedimientos de la Agencia para el etiquetado y gestión de documentación y albaranes tanto de entrada como de salida de material.
  - Gestión de Inventarios y control del Stock de material tramitado en y desde el Centro de Distribución siguiendo los procedimientos establecidos por la Agencia y las referencias internas (p.e. número de inventario) asignadas a cada material por la Comunidad de Madrid.
  - Aplicación informática específica de control de stock, físico y lógico que ayuden en la comprobación de existencia, selección, localización e identificación correcta del equipamiento y su tipo.



- Uso de las tecnologías de inventariado, rastreo y transporte, así como sistemas de información que funcionen a tiempo real.
- **Capacidades en servicios de manipulación:** Verificación, instalación y configuración de periféricos en equipos, reciclaje y adecuación de equipos de segunda mano y etiquetado equipos siguiendo las normativas y procedimientos de la Agencia.
- **Capacidades en servicios de distribución y transporte:** Deberá existir capacidad logística para la realización de distribución capilar. Las mercancías deberán seguirse mediante procesos de trazabilidad integral desde su entrada hasta su entrega siguiendo la normativa, numeraciones y procedimientos de la Agencia. El uso de Órdenes de Transporte para salidas y entradas de material u otro método definido por la Agencia es imprescindible para garantizar la trazabilidad. Asimismo el adjudicatario deberá gestionar las entregas con el usuario final en base a los procedimientos fijados por la Agencia. Se realizará la distribución con descarga, desembalado y ubicación de ordenadores, racks, servidores, etc.
- **Sistemas de información en los que se apoyará el Centro de Distribución:** Se dispondrá de un sistema de Control y Gestión de Stocks que permita adaptarse a las codificaciones internas y otras necesidades de gestión patrimonial y logística de la Agencia, manteniendo los SSII de la Agencia permanentemente actualizados con los stocks disponibles para las dotaciones y averías. Los equipos deberán también actualizarse permanentemente, reflejando en SAP las ubicaciones técnicas (UT) en las que se encuentran en cada momento y mostrando el estado de las dotaciones que se han solicitado en las herramientas que la Agencia determine (a priori SAP OD y CA) para garantizar un correcto seguimiento de las mismas.

Diariamente será preciso disponer de informes de estado del stock, tanto nuevo como usado, de sanidad y del resto de consejerías.

- **Servicio de Laboratorio:** Disponibilidad de salas para la instalación de maquetas, adecuación y preinstalación de equipos, verificación.
- **Logística inversa:** Retorno de mercancías a la cadena de suministro, gestión de retirada y destrucción de equipamiento obsoleto, readecuación de equipamiento y su stock. Ver **Ficha de Servicio de Logística Inversa**.
- **Sistema de gestión de calidad:** El adjudicatario deberá disponer de un sistema de gestión de calidad para las actividades realizadas en el Centro de Distribución y las actividades logísticas (entre otras: recepción, provisión, integración y distribución de equipos informáticos, gestión de colas y espacios). En la oferta deberá especificarse su existencia, explicar en qué consiste y en su caso las aplicaciones informáticas empleadas a tal efecto.
- **Seguros:** el equipamiento será responsabilidad del adjudicatario, desde que se recibe en el CdD hasta que está instalado y se ha validado en la Agencia el correspondiente parte de instalación. Los seguros necesarios para dar cobertura al equipamiento durante el proceso de almacenaje, distribución e instalación correrán por cuenta del adjudicatario.

### 6º.3 Requisitos comunes a ambos centros

Tanto el Centro de Prestación de Servicios como el Centro de Distribución (CdD) deberán adaptarse a la evolución del servicio.

- **Horario:** El horario de estos centros deberá estar adaptado a las necesidades de cada servicio, requiriendo expresamente en lo relativo al centro de distribución y provisión (CdD) la posibilidad de dotación urgente cualquier día a cualquier hora.



- **Procedimientos de Emergencia.** El proveedor debe disponer de Planes de evacuación en caso de emergencia de los edificios donde ubique sus Centros y tener designados las personas y medios para su ejecución y de áreas seguras para empleados en caso de emergencia.

Las instalaciones ofertadas deberán cumplir con toda la normativa vigente en materia de Salud Laboral, prevención de Riesgos Laborales, Seguridad Privada y Protección de Datos.

La información del Servicio sólo podrá estar ubicada en los servidores que la Agencia dedique a tal fin. En caso de que el proveedor necesite poner **servidores propios** en sus instalaciones, **no podrán contener información del servicio** a no ser que la Agencia tenga acceso a dichos servidores y que la Agencia haya dado formalmente y por escrito el visto bueno.

El adjudicatario deberá tener personal cualificado para la Gestión de la Infraestructura de los Centros desde donde se prestarán los servicios de atención en la que se incluye la definición y mantenimiento de los mecanismos de contingencia que garanticen la disponibilidad y continuidad del servicio. Para permitir a la Agencia tener una visión completa del Centro de Atención a Usuarios propuesto, los licitadores deberán incluir en el **SOBRE Nº1 DE DOCUMENTACION ADMINISTRATIVA**, un documento de compromiso en el que señalen que el Centro de Prestación del Servicio y el Centro de Distribución que pondrán a disposición de la Agencia para la realización de los servicios requeridos reúnen todos los requisitos mínimos señalados en la presente cláusula, así como cualquier otra información que consideren (lo más concreta y detallada) de dichas instalaciones, todo ello sin menoscabo de la información que pueda requerirse en el Pliego de Cláusulas Jurídicas.

En caso de considerarlo necesario y a propuesta de la Mesa de Contratación, la Agencia quedará facultada para visitar las instalaciones propuestas por los licitadores en sus ofertas, en cualquier momento del procedimiento.

Si el adjudicatario cambiara la ubicación de las instalaciones ofertadas, deberá notificarlo a la Agencia por escrito con una antelación mínima de tres meses. La nueva ubicación para prestar los servicios objeto del contrato, deberá contar con las mismas o mejores condiciones que la ubicación ofertada inicialmente por el licitador. La Agencia deberá dar su autorización previa y expresa por escrito a cualquier cambio de ubicación. Los costes correspondientes a cualquier cambio de sede serán por cuenta del adjudicatario. Puesto que la puesta en marcha de una sede diferente implica duplicar durante un tiempo el acceso a la red privada virtual de alta capacidad de la Comunidad de Madrid, la Agencia repercutirá los costes correspondientes a la instalación, la puesta en marcha y el servicio correspondientes al periodo en que ambos accesos deban estar operativos.

Asimismo, el adjudicatario deberá notificar a la Agencia cualquier cambio en las características de las instalaciones que pueda afectar a la prestación de los servicios objeto del contrato. En este caso, la Agencia analizará las consecuencias y, en caso de que entienda que supone un riesgo o una merma en la calidad de los servicios, podrá exigir al adjudicatario que, en un plazo máximo de 30 días, subsane la situación sin coste adicional, hasta conseguir un entorno equivalente al inicial.

El adjudicatario deberá facilitar el acceso a sus instalaciones en cualquier momento al personal autorizado de la Agencia, para la realización de actividades, verificaciones y auditorías relacionadas con el Servicio.

Las especificaciones técnicas que, como mínimo, deberán cumplir los PC destinados para los diferentes puestos para la prestación de los servicios, se especifican de forma detallada, en el **Dossier de Información Adicional**.



## **CLÁUSULA 7ª. Herramientas de soporte al Servicio**

### **7ª.1 Introducción**

Puesto que la automatización de tareas es una de las prioridades permanentes de la Agencia, las herramientas ocupan un lugar crítico en el presente pliego. El adjudicatario tendrá que dedicar una parte de sus recursos para la mejora de las herramientas así como su gestión, mantenimiento y actualización; deberá contar con los medios propios necesarios para llevar a cabo con éxito los servicios objeto definidos en el presente pliego, y con las herramientas adecuadas que soporten dicho servicio. Para más información consultar la **Ficha de Servicio de Gestión de Herramientas** y el **Dossier de Información Adicional**.

Por lo tanto, durante la ejecución del contrato (salvo en el caso de evolución de las herramientas descritas en esta cláusula) el adjudicatario deberá hacer uso de los siguientes grupos de herramientas:

- Herramientas aportadas por la Agencia y que serán puestas a disposición del adjudicatario para la realización de las actividades descritas en este apartado, en la **Ficha de Servicio de Gestión de Herramientas** y completadas con lo recogido en el **Dossier de Información Adicional**.
- Herramientas propiedad del adjudicatario para la operación del servicio, cuya información será accesible a los responsables de servicio de la Agencia.

En los siguientes apartados se describen qué herramientas están englobadas en cada uno de estos grupos y las actividades más destacadas a realizar en cada una de ellas.

Un elemento clave para la consecución de los objetivos estratégicos planteados en el pliego es la evolución de las herramientas. El requisito mínimo más relevante es la evolución del actual Sistema de Gestión de Incidencias, Peticiones y Consultas (SGIP), núcleo de las herramientas del pliego, a un sistema actualizado que permita la construcción de un ecosistema de herramientas integrado, versátil y que permita dar respuesta a requisitos como la multicanalidad, el análisis avanzado de información y la gestión de contenidos.

En cualquier caso y de forma general, el adjudicatario será responsable de la gestión de los contenidos, catálogos, accesos, desarrollo y mantenimiento correctivo y evolutivo de todas las herramientas que se utilicen en materia de atención y soporte cuya competencia sea de la Dirección de Soporte Multicanal al Usuario como, por ejemplo, el Portal del Usuario que se describe posteriormente. Cualquier cambio en las herramientas deberá ser aprobado por la Agencia previamente a su ejecución salvo aquellos preautorizados por la DSMU.

### **7ª.2 Situación actual**

#### **7ª.2.1 Herramientas aportadas por la Agencia**

##### **7ª.2.1.1 Introducción**

Respecto a estas herramientas aportadas por la Agencia, es preciso destacar que el adjudicatario debe llevar no sólo la gestión actual sino la evolución y mejora de las mismas en los términos aprobados por la Agencia, así como la implementación de nuevas herramientas que aporten valor añadido a la atención y soporte de la Agencia. Destacar que para algunas herramientas concretas, dicha evolución conlleva una migración de los Sistemas actuales que será llevada a cabo por el adjudicatario.

Los Sistemas serán operados, administrados, gestionados, mantenidos, evolucionados y documentados por el adjudicatario bajo su total responsabilidad, antes, durante y después de la migración. Esta responsabilidad se extiende a todos los entornos, desarrollo, validación y producción, según indique la Agencia.



Las evoluciones, mejoras y nuevas implementaciones serán coherentes con el Plan de Evolución SGIP que apruebe la Agencia, pero los licitadores deben tener en cuenta que habrá situaciones donde tengan que realizar el mantenimiento correctivo y evolutivo necesario para la gestión del servicio de alguna aplicación en la que, a su vez, se esté trabajando en su migración completa a una nueva solución.

#### 7º.2.1.2 Gestión actual

A continuación, se recogen las herramientas aportadas por la Agencia donde se describe la gestión actual, existente al inicio del contrato, y que debe llevar a cabo el adjudicatario:

##### 7º.2.1.2.1 Sistema de gestión de incidencias, peticiones y consultas (SGIP)

Solución basada, actualmente, en BMC ARS Remedy versión 7.6.04 SP4 en la que se apoyan los procesos y procedimientos principales de atención y soporte que se prestan al usuario desde la Agencia. En SGIP se registran todos los tickets que se generan cuando el usuario realiza una solicitud a la Agencia respecto de un incidente o queja (IPCQ).

Es obligatorio hacer uso de esta herramienta para registrar y documentar todo el detalle del servicio prestado, con la finalidad de “objetivarlo” y disponer de la mayor cantidad posible de datos de calidad que permitan tomar las decisiones más adecuadas con respecto al servicio. Dicha obligatoriedad de uso será de aplicación a todos los niveles de atención y soporte a los incidentes, tanto en primer nivel como en segundo nivel y de todos los entornos existentes.

Este sistema de información es el más crítico, ya que soporta la mayoría del servicio y también se utiliza para el cálculo de la mayoría de los acuerdos de nivel de servicio (ANS).

Dentro de las actividades a realizar por el adjudicatario, se incluye de forma específica la gestión de claves de acceso al Sistema así como la administración de los catálogos y los datos del servicio relativos a centros, usuarios, estructura organizativa, clasificación de los registros, grupos de soporte, escalados entre grupos, destinatarios y contenidos de comunicaciones, etc., con todas las actividades asociadas a su correcto mantenimiento y evolución. Para más información consultar la **Ficha de Servicio de Gestión de Herramientas**. A este respecto cabe destacar que en dicho servicio se incluye la gestión de claves de acceso y la administración de catálogos de todos los procesos soportados en dicha herramienta (IPCQ reportadas por los usuarios, tareas internas y eventos asociados a la gestión interna de los servicios prestados por la Agencia y cualquier otra gestión que se realice utilizando como herramienta el SGIP).

De la misma forma, para todos los procesos soportados en la herramienta, el mantenimiento correctivo y evolutivo del SGIP y de sus integraciones será responsabilidad del adjudicatario, por lo que debe realizar todas las acciones necesarias para asumir el conocimiento. La fecha concreta de inicio de prestación de este servicio será informada por la Agencia con tiempo suficiente para adquirir el conocimiento, momento a partir del cual el adjudicatario deberá asumir la responsabilidad sobre el servicio.

Tienen especial relevancia las integraciones del SGIP con otros sistemas, comentadas en el **Dossier de Información Adicional**.

El SGIP será operado, administrado, gestionado, mantenido, evolucionado y documentado por el adjudicatario bajo su total responsabilidad.

##### 7º.2.1.2.2 Centralita, Sistema Automático de Distribución de Llamadas (CCD) y Sistema de Grabación

Para la atención telefónica la Agencia cuenta con un sistema de centralita y de distribución de llamadas automático (ACD), basado en la solución Alcatel Omni PCX que permite entre otras funciones, la distribución automática de llamadas a grupos de atención, el establecimiento flexible de grupos de agentes y la obtención de información relativa a las llamadas que son procesadas por el sistema. Este





sistema también es crítico ya que soporta el canal telefónico y sobre el que se basan también buena parte de los acuerdos de nivel de servicio.

El adjudicatario se responsabilizará de operar dichas herramientas y configurarlas en lo que a la prestación del servicio se refiere: usuarios, agentes, matrices de encaminamiento y distribución, pilotos, grupos de tratamiento, colas, prioridades, calendario, desvíos, locuciones, planes de contingencia, mensajes, así como el mantenimiento y generación de estadísticas, informes; en definitiva, se comportará como superusuario del software CCS: Contact Center Supervision, utilizado para su configuración y supervisión.

El adjudicatario deberá informar a la Agencia de todos los cambios de configuración que pretenda realizar que impliquen cualquier alteración en la prestación del servicio, modificación de locuciones, realización de desvíos entre pilotos y grupos de tratamiento, cambio de agentes entre diferentes pilotos o grupos de tratamiento, etc. El adjudicatario deberá contar con la autorización formal de la Agencia para su implementación. De igual forma, reportará a la Agencia cualquier incidente del sistema y la información estadística derivada del mismo.

Tras la actualización de las versiones de CCS o cualquier cambio en la plataforma, el adjudicatario también será responsable de asegurar que la configuración de la prestación del servicio se mantiene tras la actualización o cambio.

La Agencia tendrá permanente acceso a la información del servicio prestado a través de estas herramientas.

Por otra parte el Sistema de Grabación de Llamadas, basado en la solución Cybertech de Nice, permite evaluar la calidad de la atención telefónica que se ofrece al usuario desde el equipo de agentes encargado de atender el canal telefónico.

El adjudicatario será responsable de la operación del sistema y de asegurar el correcto funcionamiento del mismo, detectando las anomalías que puedan producirse, para su correcta gestión y escalado. Con el fin de facilitar esta gestión, el sistema cuenta con una pantalla que recoge las alarmas.

El adjudicatario deberá comunicar a la Agencia cualquier cambio de configuración que pueda afectar al funcionamiento del sistema y, de manera previa al cambio, deberá contar con la autorización formal de la Agencia. El adjudicatario deberá asegurar en todo momento que todas las extensiones que prestan servicio de atención telefónica estén dadas de alta en el sistema para poder ser grabadas. La Agencia tendrá en todo momento acceso a la información del sistema y la información recogida en el mismo para verificar el adecuado cumplimiento del servicio.

Para más información consultar la **Ficha de Servicio de Gestión de Herramientas** y el **Dossier de Información Adicional**.

#### 7º.2.1.2.3 Portal de Seguimiento del Servicio (PSS)

Esta herramienta ofrece una interfaz web gráfica y dinámica de información del servicio en tiempo real. Será preciso su utilización para explotar y realizar un seguimiento del servicio, así como para realizarla gestión de todas las claves de acceso al portal, la administración de catálogos del Sistema y todas las labores de mantenimiento y evolución del mismo.

El adjudicatario será responsable de la operación, administración, gestión, mantenimiento, evolución y documentación de PSS, garantizando el correcto funcionamiento desde el punto de vista de los sistemas e infraestructuras utilizadas por PSS como de la propia aplicación.

El adjudicatario también será el responsable de la evolución del sistema. Dicha evolución garantizará que se adapta a los cambios del servicio y a las nuevas necesidades manifestadas de forma proactiva por el





adjudicatario o a petición de la Agencia, adaptando la herramienta, entre otras cosas a las métricas y servicios del presente pliego, mejorando los informes actuales o implementando otros nuevos y evolucionando los ANS implantados en el mismo a su nueva definición. Para información complementaria a este punto, consultar el apartado **Informes de seguimiento del servicio** del presente pliego. Si la Agencia aprueba el cambio de herramienta, el adjudicatario deberá asumir el proyecto de cambio realizando todas las acciones necesarias para la puesta en marcha de la nueva herramienta y sus integraciones, en todos los entornos necesarios (desarrollo, validación y producción).

Destacar que en lo que respecta a la medición de los ANS, es necesario que se realice en PSS **en un plazo de 5 meses** desde que se entregue la definición concreta de la medición por parte de la Agencia, salvo que esta funcionalidad se proponga en otra herramienta (en cuyo caso aplicaría el mismo plazo de 5 meses). El retraso será penalizado según se indica en la ficha correspondiente al ANS Tiempo de tramitación. Si los datos obtenidos de la medición no se ajustan a los obtenidos por la Agencia y/o al formato de presentación y desarrollo requerido por la Agencia, se considerará incumplimiento del ANS.

De la misma forma, el adjudicatario desarrollará y mantendrá las integraciones necesarias para que el portal muestre y gestione la información identificada por la Agencia o por el adjudicatario, como necesaria para el control y seguimiento del Servicio.

Cualquier cambio en la herramienta deberá ser aprobado por la Agencia.

En el caso de que se produzcan cambios en los equipos físicos sobre los que está implantado, el adjudicatario deberá adaptar dichos equipos a esos cambios.

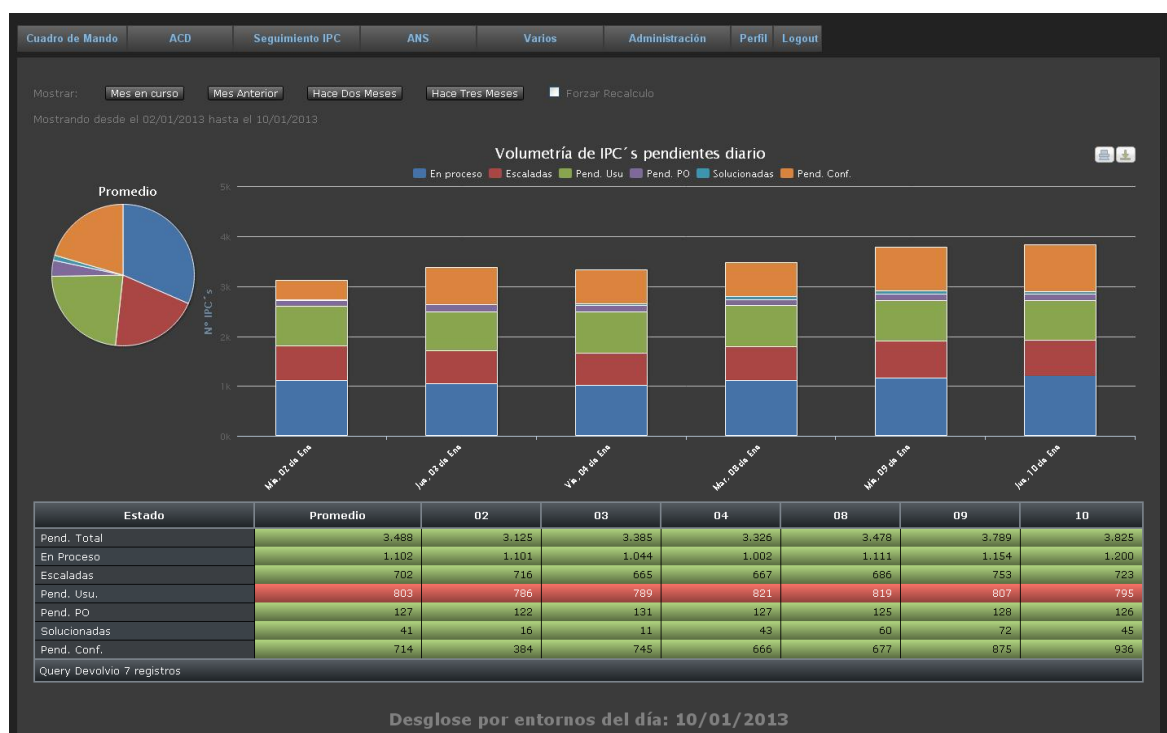


Figura 3: Ejemplo del PSS empleado en la actualidad

En definitiva, la Agencia aportará los elementos que disponga y el adjudicatario será quien tenga que:

- Explotarlo para el control y seguimiento del servicio garantizando la exactitud de los datos mostrados.



- Realizar todas las labores asociadas a la gestión de claves de acceso (alta/baja/modificación de logines, reseteo, etc.)
- Administración de catálogos utilizados por la herramienta.
- Realizar el mantenimiento del portal, de sus integraciones y de la infraestructura sobre la que se asienta.
- Evolucionar el portal para ajustarlo a las necesidades del servicio durante la duración del contrato (diseño y desarrollo de nuevos informes, métricas, cuadros de mando, gráficos, actualizaciones o mejoras del proceso de carga de datos de herramientas de la Agencia, integraciones con nuevas herramientas o evolución de las integraciones existentes, etc.)

El adjudicatario realizará todas las actividades descritas con un modelo de gestión de proyecto de desarrollo para garantizar el correcto mantenimiento y evolución del PSS (definición de requisitos técnicos y funcionales, análisis funcional, planes de pruebas, construcción, planes de pruebas, realización de pruebas, pasos a producción, etc.) todo acorde con la normativa existente en la Agencia a este respecto.

Además, el adjudicatario deberá disponer de un entorno de desarrollo (ubicado en sus instalaciones) que deberá ser lo más parecido posible al existente en la Agencia en el entorno de producción. Deberán instalar y configurar dicho entorno y mantenerlo operativo para poder realizar con garantías las actividades descritas en este pliego. Este entorno deberá estar disponible al inicio de la fase de pleno servicio y deberá ser aprobado por la Agencia.

De la misma forma, deberán realizar las actividades necesarias, según se define en la normativa de la Agencia, para la instalación, configuración y puesta de marcha de un entorno de preproducción/validación, idéntico al de producción, al que se accederá para la validación final, por parte de la Agencia, de los desarrollos realizados. El adjudicatario deberá garantizar la operatividad de este entorno de validación, debiendo ser aprobado por la Agencia.

Por tanto, el adjudicatario deberá contar expresamente con la capacidad de realizar las acciones indicadas en esta cláusula para el establecimiento de dichos requisitos para la evolución y mejora del portal, así como para el resto de actividades descritas y las que puedan incorporarse durante el proceso de evolución y mejora a lo largo del contrato.

Para más información consultar la **Ficha de Servicio de Gestión de Herramientas** y el **Dossier de Información Adicional**.

#### 7º.2.1.2.4 Portal del Usuario (portal CAU-WASU – Canal web)

Una de las principales prioridades del servicio es potenciar canales alternativos al telefónico y al correo y en concreto, el canal de comunicación vía web con el usuario que le permite, en primer lugar, una vía de entrada y consulta de sus solicitudes en autoservicio y en segundo lugar, un espacio en el que resolver la mayor parte de sus dudas en relación al uso de los servicios de soporte sin necesidad de recurrir a otros canales como el telefónico o el correo electrónico.

Este desarrollo se ha realizado según la normativa de desarrollo de la Agencia.

Así mismo, existe una integración entre dicho Portal y el SGIP que permite la comunicación bidireccional entre ambos sistemas con objeto de beneficiar al usuario y mejorar la eficiencia en la gestión del servicio. Adicionalmente tiene integración con otras aplicaciones como CSGI (Confirmación del Servicio) y POAPS (Portfolio de aplicaciones).

En el caso del Portal del Usuario, de sus integraciones y de las herramientas de apoyo para la gestión de catálogos, la Agencia aportará los elementos de que disponga en el momento de la adjudicación. El



adjudicatario deberá administrar los catálogos del mismo, realizar su mantenimiento y evolución durante la ejecución del contrato, así como toda la documentación necesaria (funcional, técnica, de ayuda al usuario, etc.).

Se quiere destacar, como elemento estratégico, la facilidad para la gestión de contenidos (información de valor para los usuarios, guías, tutoriales, FAQs) y potenciar el autoservicio como elementos básicos del portal. Por este motivo, el adjudicatario debe ser capaz, de forma ágil, de administrar, gestionar e incluir los contenidos del Portal que sean aprobados por la Agencia.

Por tanto, el adjudicatario deberá contar expresamente con la capacidad de análisis funcional para el establecimiento de dichos requisitos para la evolución y mejora del portal (previa aprobación de la Agencia), la capacidad para la administración de catálogos, funcionalidades y contenidos existentes y para aquéllos que puedan incorporarse durante el proceso de evolución y mejora a lo largo del contrato, así como la capacidad de desarrollo y mantenimiento correctivo y/o evolutivo del mismo y de sus integraciones actuales y futuras.

El Portal del usuario será usado durante toda la vigencia del contrato y será operado, administrado, gestionado, mantenido, evolucionado y documentado por el adjudicatario bajo su total responsabilidad.

Para más información consultar la **Ficha de Servicio de Gestión de Herramientas** y el **Dossier de Información Adicional**.

#### 7º.2.1.2.5 APP PortalCAU (Canal móvil)

La APP PortalCAU aporta al usuario una solución móvil para ofrecer funcionalidades similares a las ofrecidas por la aplicación web PortalCAU-WASU, pero en una versión más ligera y simplificada. La APP no es una copia de todas las funcionalidades de la web del PortalCAU.

Ofrece la posibilidad de potenciar el uso del canal móvil, permitiendo al usuario realizar consultas y acciones de seguimiento sobre sus incidentes, así como recibir notificaciones informativas tanto sobre el cambio de estado de sus incidentes como de avisos de interés destacados.

Este desarrollo se ha realizado según la normativa de desarrollo de la Agencia.

Al igual que en la versión web de PortalCAU, existe integración entre esta aplicación móvil y el SGIP que permite la comunicación bidireccional entre ambos sistemas con objeto de beneficiar al usuario y mejorar la eficiencia en la gestión del servicio. Adicionalmente tiene integración con otras aplicaciones como CSGI (Confirmación del Servicio).

La Agencia aportará los elementos de que disponga en el momento de la adjudicación. El adjudicatario deberá realizar el mantenimiento y evolución durante la ejecución del contrato, así como toda la documentación necesaria (funcional, técnica, de ayuda al usuario, etc.).

Al contrario que en la versión web de PortalCAU, la APP no está destinada para la gestión de contenidos, aunque sí contiene alguno relativo sobre FAQs de la propia aplicación, Contacto y Avisos. El adjudicatario debe ser capaz, de forma ágil, de administrar, gestionar e incluir los contenidos precisos que sean aprobados por la Agencia.

Por tanto, el adjudicatario deberá contar expresamente con la capacidad de análisis funcional para el establecimiento de requisitos para la evolución y mejora de la APP PortalCAU (previa aprobación de la Agencia), la capacidad para la administración de funcionalidades y contenidos existentes y para aquéllos que puedan incorporarse durante el proceso de evolución y mejora a lo largo del contrato, así como la capacidad de desarrollo y mantenimiento correctivo y/o evolutivo de la misma y de sus integraciones actuales y futuras.



La APP PortalCAU será utilizada durante toda la vigencia del contrato y será operada, administrada, gestionada, mantenida, evolucionada y documentada por el adjudicatario bajo su total responsabilidad.

Para más información consultar la **Ficha de Servicio de Gestión de Herramientas** y el **Dossier de Información Adicional**.

#### 7º.2.1.2.6 Sistema de Información Corporativo para el Seguimiento de Contratos (SECO)

SECO es el sistema donde se realizan los encargos planificados que no se tramitan por SGIP. Éstos suelen corresponderse con despliegues, instalaciones, implantaciones de soluciones, etc. En este caso se realiza directamente este encargo al adjudicatario, debiendo ser aprobado por la DSMU, de forma previa a su ejecución, el personal preciso para resolver cada petición, su perfil y el número de horas soportadas por dicho encargo.

En el caso de que la Agencia decidiera no utilizar esta herramienta, se informará al adjudicatario de la herramienta en la que se deberá incluir la información asociada a los servicios indicados.

Sea cual sea la herramienta donde se decida realizar esta actividad, será operada, administrada, gestionada, mantenida, evolucionada y documentada por el adjudicatario bajo su total responsabilidad. En el caso de que la Agencia determine el cambio de herramienta, el adjudicatario deberá asumir el proyecto de cambio realizando todas las acciones necesarias para la puesta en marcha de la nueva herramienta y sus integraciones.

#### 7º.2.1.2.7 POST. Portal de Soporte Técnico

Dentro de esta relación de herramientas proporcionadas, el POST (Portal de Soporte Técnico), merece una mención especial ya que requiere por parte del adjudicatario no sólo su explotación y utilización sino la evolución de su contenido, e incorporación de contenidos adicionales, en función de las mejoras que sean necesarias para soportar la evolución y mejora de los servicios de soporte técnico y de gestión documental, sin coste adicional para la Agencia.

Además, se requiere realizar y documentar los desarrollos que se estimen convenientes, previa validación de la Agencia, para evolucionar la herramienta y mantener la operatividad de la misma.

El POST será usado durante toda la vigencia del contrato y será operado, administrado, gestionado, mantenido, evolucionado y documentado por el adjudicatario bajo su total responsabilidad.

Para más información consultar la **Ficha de Servicio de Gestión de Herramientas** y el **Dossier de Información Adicional**.

#### 7º.2.1.2.8 Solucionario

La Agencia pondrá a disposición del adjudicatario una herramienta de mercado, Personal Knowbase v3 (Bitsmith software), que contiene parte del sistema de gestión del conocimiento que necesitan los agentes/técnicos para atender el servicio.

El adjudicatario deberá utilizar esta herramienta, principalmente, para prestar el servicio descrito en el presente pliego debiendo mantener actualizados sus contenidos a su cargo.

El Solucionario será usado durante toda la vigencia del contrato y será operado, administrado, gestionado, mantenido, evolucionado y documentado por el adjudicatario bajo su total responsabilidad.

Para más información consultar la **Ficha de Servicio de Gestión de Herramientas** y el **Dossier de Información Adicional**.



#### 7º.2.1.2.9 QLIKVIEW. Información del servicio.

Esta herramienta ofrece la posibilidad de explotar la información del servicio de atención y soporte. Mediante la aplicación de filtros por parte del usuario, se pueden obtener datos del servicio mostrados con diferentes formatos y clasificaciones.

Para ello, partiendo de los datos obtenidos a través de conexión ODBC, principalmente del Sistema de gestión de incidencias y peticiones (SGIP), o de datos incluidos a través de la propia aplicación, se pueden crear gráficos, tablas, etc. con la información más relevante del servicio. Esta información aparecerá clasificada por Consejería, grupo de soporte, fechas de registro de I/P/C's, fechas de solución, etc.

El adjudicatario será responsable de las labores de mantenimiento del Sistema que garantizarán su correcto funcionamiento desde el punto de vista de los sistemas e infraestructuras utilizadas por la herramienta así como de la propia aplicación. El adjudicatario debe garantizar la operatividad del equipo donde se encuentra instalada la herramienta y que los datos se encuentran actualizados diariamente y son exactos. Esto implicará, entre otras cosas, el correcto funcionamiento del script de carga, de las tareas programadas, de los informes creados y del repositorio donde residen los catálogos utilizados por la herramienta. En el caso del repositorio, el adjudicatario debe mantener actualizada la información existente en el mismo que se encuentra en varios ficheros Excel.

En el caso de cambios en los equipos físicos, tanto de hardware como de software, sobre los que está implantada la herramienta, el adjudicatario deberá adaptar la herramienta para que funcione con dichos cambios.

El adjudicatario es responsable de la evolución del sistema. Dicha evolución garantizará que se adapta a los cambios del servicio y a las nuevas necesidades manifestadas de forma proactiva por el adjudicatario o a petición de la Agencia, adaptando la herramienta, mejorando los informes actuales o implementando otros nuevos. Si la Agencia aprueba el cambio de herramienta, el adjudicatario deberá asumir el proyecto de cambio realizando todas las acciones necesarias para la puesta en marcha de la nueva herramienta y sus integraciones.

Tanto si se implementa el cambio de herramienta como si se evoluciona la actual, cualquier acción deberá ser aprobada por la Agencia y posteriormente, implementada por el adjudicatario en los plazos y con la calidad aprobadas por la Agencia, midiéndose su realización por el ANS REAL POMS.

De la misma forma, el adjudicatario adaptará el desarrollo para facilitar las integraciones necesarias para que el sistema gestione la información identificada por la Agencia como necesaria para el control y seguimiento del Servicio.

Adicionalmente, será responsabilidad del adjudicatario la instalación y el funcionamiento de la herramienta en los puestos cliente.

Cualquier cambio en la herramienta deberá ser aprobado por la Agencia.

Por tanto, el adjudicatario deberá contar expresamente con la capacidad de realizar las acciones indicadas en esta cláusula y las que puedan incorporarse durante el proceso de evolución y mejora a lo largo del contrato. Qlikview (y/o su funcionalidad equivalente) será usado durante toda la vigencia del contrato y será operado, administrado, gestionado, mantenido, evolucionado y documentado por el adjudicatario bajo su total responsabilidad.

Para más información consultar la **Ficha de Servicio de Gestión de Herramientas** y el **Dossier de Información Adicional**.





#### 7º.2.1.2.10 CSGL. Confirmación del servicio de Gestión de Incidencias.

Esta herramienta permite a los usuarios confirmar el servicio prestado asociado a la resolución de sus I/P/C's, de forma que se pueda mejorar la gestión de las mismas.

Está integrada con:

- El SGIP de forma que desde la herramienta de Gestión de incidencias, peticiones y consultas se puede obtener la url por la cual el usuario va a poder confirmar el servicio. Dicha url es informada al usuario en el correo en el que se comunica la solución.
- El Portal CAU ya que se puede confirmar el servicio tanto desde la versión web como desde la móvil.

El CSGL será operado, administrado, gestionado, mantenido, evolucionado y documentado por el adjudicatario bajo su total responsabilidad.

Para más información consultar la **Ficha de Servicio de Gestión de Herramientas** y el **Dossier de Información Adicional**.

#### 7º.2.1.2.11 REVEL. Notificación de incidencias relevantes a responsables de negocio.

Esta herramienta permite informar en tiempo real de las incidencias identificadas como relevantes para el servicio con el objeto de que se pueda disminuir el tiempo de resolución, informar a los responsables de Madrid Digital y tomar decisiones ágiles.

Se compone de una parte de administración y otra específica de usuario.

El acceso de los usuarios a la misma se realiza, principalmente, mediante dispositivos móviles aunque el acceso también está disponible para navegadores de escritorio.

Esta herramienta está integrada con el SGIP ya que realiza consultas específicas sobre las incidencias críticas pendientes de solución. Las incidencias identificadas con los criterios definidos serán visibles en REVEL (agrupadas por Consejería) y el Sistema:

- remitirá notificaciones, a los responsables de Madrid Digital, en el momento del registro y de la solución, con información mínima de detalle.
- permitirá compartir información importante en tiempo real de cara a la resolución de la incidencia.

REVEL será operado, administrado, gestionado, mantenido, evolucionado y documentado por el adjudicatario bajo su total responsabilidad.

Para más información consultar la **Ficha de Servicio de Gestión de Herramientas** y el **Dossier de Información Adicional**.

### 7º.3 Proyecto de Evolución del SGIP

#### 7º.3.1 Objetivos

Uno de los objetivos principales de este pliego es la mejora de las herramientas, como base de la transformación de los procesos y servicios incluidos en el pliego. Para ello, el marco de mejores prácticas más conocido es ITIL (Information Technology Infrastructure Library) por lo que la existencia de una solución flexible y modular que permita la gestión de los procesos y servicios en una necesidad imprescindible en este ámbito.

De la información incluida en el apartado anterior y en el **Dossier de Información Adicional** se observa que la Agencia ya dispone de un SGIP basado en el motor **BMC ARS Remedy** versión 7.6.04 SP4. El licenciamiento que se mantiene actualmente es el siguiente:





TIPO DE LICENCIAS	Nº DE LICENCIAS
Fijas (usuario nominal)	342
Flotantes (usuario concurrente)	166
Servidor (desarrollo, validación y producción)	3
Migrator	2

*Tabla 5: Tipos de licencias (I)*

Dada la obsolescencia de la solución actual, el objetivo principal del proyecto es la **actualización** a la última versión estable de BMC Remedy IT Service Management Suite, convirtiendo las licencias contratadas actualmente con soporte y mantenimiento en vigor y añadiendo el licenciamiento necesario para cubrir los requisitos que se especifican en los Requisitos Técnicos y Requisitos de Ejecución que se detallan en los siguientes apartados. Este licenciamiento se deberá detallar de acuerdo a los requisitos de usuarios definidos por la Agencia.

Como objetivos hay que destacar:

- El análisis, soporte, redefinición (en caso de ser necesario) e integración de los procesos de gestión básicos: incidencias, peticiones, consultas y niveles de servicio. Se valorará positivamente la incorporación de procesos de gestión de problemas, conocimiento y gestión del cambio.
- Integrar y consolidar las integraciones del actual SGIP (comentadas en el **Dossier de Información Adicional**)
- Incorporar de forma integrada funcionalidades de Business Intelligence, de forma que al menos puedan cubrir las funcionalidades actuales de Qlikview y PSS y que estas aplicaciones dejen de ser necesarias
- La solución debe tener cubierta la funcionalidad actual del Portal CAU (web y app) y sus integraciones
- Automatización de determinadas tareas que faciliten, tanto a los grupos internos de la Agencia como a los usuarios a los que da soporte Madrid Digital, la gestión del soporte de la manera más ágil posible (automatización de escalados, reseteo de password por parte de los usuarios, alta de usuarios automática en cualquier aplicación, etc.)

Como requisitos de ejecución, la Agencia establecerá unos entregables específicos para este proyecto, que serán:

- Plan de Proyecto, que incluirá obligatoriamente la aproximación de los licitadores a la adaptación de los procesos básicos
- Plan de Comunicación y Gestión del Cambio, que incluirá al menos las actividades de formación y comunicación.

Debiendo incluirse además específicamente en el Plan de transición de salida y transferencia del conocimiento un apartado referente al SGIP. Además, en el marco del proyecto deberá elaborarse en el plazo y calidad indicada por la Agencia toda la documentación asociada al mismo y aquella necesaria para la prestación de servicio de soporte afectado por el cambio, tanto desde el punto de vista del mantenimiento evolutivo y correctivo de la herramienta, como de los grupos de soporte que deben utilizarla.



Estos planes tienen que estar acordes con los procedimientos, normativa y herramientas de la Agencia, debiendo realizarse con la calidad y en los plazos fijados por la Agencia al inicio de la etapa de pleno servicio. El incumplimiento de plazos y/o calidad en las definiciones e implementaciones de las herramientas se medirán por el **ANS Tiempo Máximo de tramitación** o por el **ANS Realización de los Planes de Mejora del Servicio**.

### 7º.3.2 Requisitos Técnicos

Estos requisitos se dividen en tres grupos:

#### 7º.3.2.1 Requisitos de proceso

##### 7º.3.2.1.1 Gestión de Incidencias, Peticiones y Consultas. Gestión ANSs

En el **Dossier de Información Adicional** se presenta de forma resumida el ciclo de vida en el actual SGIP de la gestión de incidencias, peticiones y consultas, estando definidos en el sistema los catálogos de servicio necesarios. Los licitadores deberán plantear en su Plan de Proyecto el análisis, soporte, redefinición (en caso de ser necesario) e integración de la gestión actual, teniendo en cuenta que la solución presentada deberá cumplir específicamente y como mínimo:

- Tendrá que ser posible tener catálogos de Servicio y catálogos técnicos separados, pudiendo haber varios de cada tipo. Los catálogos técnicos permitirán la implantación de gestión de solicitudes técnicas, actualmente cubiertas por otra aplicación que se comentan posteriormente
- Se deberá permitir la recategorización de I/P/Cs registradas cuando sea viable
- Se deberá incluir funcionalidad para la gestión de históricos, tanto asociadas a I/P/C's concretas, como a catálogos de la aplicación o cualquier otro tipo de histórico que sea necesario en base a los datos almacenados en la herramienta. Estos históricos tienen que ser de fácil creación y mantenimiento.
- La solución permitirá la gestión de tareas y flujos de trabajo automatizados.
- Se permitirá gestionar y distinguir tanto el ciclo de vida de las solicitudes de los usuarios como el ciclo de vida de las acciones (tareas técnicas básicas) que deben ejecutar los técnicos para resolver dichas solicitudes.
- El Sistema dispondrá de alguna herramienta que permita la gestión automática de determinados procesos asociados a los servicios de soporte prestados por la Dirección de Soporte Multicanal al Usuario.
- La herramienta permitirá la vinculación de solicitudes ya registradas y la realización simultánea de actuaciones sobre todo el conjunto de solicitudes vinculadas (cerrar o cancelar la solicitud), así como la inclusión de nuevas solicitudes en solicitudes ya abiertas (solicitudes subordinadas).
- Debe existir una gestión de perfiles que permita que un responsable de grupo de usuarios tenga visibilidad de todas las I/P/Cs generadas por los usuarios bajo su responsabilidad
- Se permitirá la ejecución inmediata del flujo de trabajo de las solicitudes que se registren en el sistema, con independencia del interfaz del que provengan.
- Se dispondrá de funcionalidades de notificación a usuarios de forma automatizada según determinadas reglas (como por ejemplo la permanencia en un mismo estado un cierto tiempo)



- Se dispondrá de alarmas ante el incumplimiento de objetivos de soporte fijados.
- Se deberán habilitar comunicaciones automáticas con los usuarios a los que se presta soporte.
- Se debe limitar la visibilidad en base a perfiles definidos.
- Se debe realizar una funcionalidad que garantice la parametrización ágil y no realizada por usuarios desarrolladores, de determinadas funcionalidades como actualización de catálogos, fijación de objetivos para alarmas, definición de niveles de servicio, creación y extracción de informes, etc.
- Se deberá realizar una redefinición de procesos para adaptarlos a los requerimientos de la Agencia, debiendo documentarse en base la normativa de Madrid Digital.
- Se deberá realizar una redefinición de los catálogos necesarios para la correcta gestión en la herramienta, destacando entre todos, un modelo de tipificaciones que facilite la toma de decisiones en base a esta información. La funcionalidad debe garantizar un mantenimiento ágil y automático de estos catálogos teniendo en cuenta los continuos cambios que se producen en la CM (cambios organizativos, etc.).
- El adjudicatario deberá garantizar la medición de los niveles de servicio exigidos por este pliego tal como se define en la Cláusula 9 Acuerdos de Nivel de Servicio, bajo su total responsabilidad a lo largo de todo el contrato. El adjudicatario deberá realizar dichas mediciones siendo responsable de su mantenimiento.

En cualquier caso, se deberá soportar el ciclo de vida de las I/P/Cs soportando todos los procesos que actualmente están implementados en la herramienta actual del SGIP incluyendo los estados necesarios para la operativa del Servicio, las transiciones entre ellos y la funcionalidad vinculada.

#### 7º.3.2.1.2 Gestión de Solicitudes Técnicas

La 'solicitud técnica' es una petición específica generalmente asociada a dotaciones (PC's, monitores, impresoras, escáneres, etc.), aunque también puede referirse a otros ámbitos, que actualmente está cubierta por el entorno SAP de Madrid Digital. Aunque la gestión de peticiones debe ser capaz de incluir este ámbito, hay algunos requisitos específicos que se deben cumplir como mínimo:

- El catálogo de servicios técnicos debe ser capaz de mantener la información necesaria a las dotaciones
- Deberá existir un flujo específico de trabajo, pudiendo definirse perfiles y roles diferenciados tanto de acceso como de gestión
- Deberá haber funcionalidades de autorización y notificación asociados tanto al flujo como a los perfiles y los roles, debiendo ser de gestión flexible
- Deberá ser posible la realización de cambios en el Sistema por parametrización, es decir, que no sea necesario desarrollo.
- Aunque se comentará en apartados siguientes, la capacidad de generación de informes y de integración con los sistemas de patrimonio e inventario técnico son especialmente necesarios.

#### 7º.3.2.1.3 Gestión de Problemas, Conocimiento y Cambio

Tal como se indicó en los objetivos, la incorporación de esta gestión en el análisis, construcción e integración del nuevo SGIP desde el primer momento se valorará positivamente. En cualquier caso, aunque no sea un aspecto obligatorio a cubrir en el Plan de Proyecto inicial, Madrid Digital estima que funcionalidades asociadas a estos procesos ITIL se integrarán en las evoluciones del sistema.



#### 7º.3.2.1.4 Automatización de determinadas tareas

Por último, una necesidad evidente para conseguir optimizar y hacer más eficientes los recursos humanos y técnicos del pliego es la incorporación a nivel de proceso de la automatización de tareas. Al menos, se deben contemplar en este aspecto:

- Notificaciones de servicio
- Gestión de partes de instalación (incluidas dentro de la gestión de solicitudes técnicas) con dispositivo de firma digital
- Reseteo de passwords,
- Creación de usuarios en otras aplicaciones asociadas al Portal de Servicios. En cualquier caso, será una de las líneas de evolución principales del pliego.

#### 7º.3.2.2 Requisitos de sistemas e interfaz de usuario

La solución presentada debe cubrir al menos los siguientes puntos:

- La normativa de desarrollo (frameworks, plataformas homologadas, sistemas gestores de bases de datos, Guía de Proyectos de la Agencia, normativas de arquitectura, pasos a producción, etc.) deberá seguir las directrices de la Agencia. Para más información consultar el **Dossier de Información Adicional**.
- Durante la vigencia del contrato la Agencia podrá realizar cambios en los estándares de arquitectura tecnológica de sistemas y cuya explotación y administración sea responsabilidad de la Agencia, los cuales se comunicarán oportunamente al adjudicatario que se compromete a llevarlos efecto. Esto incluye también a cualquier integración existente o futura.
- Si bien la Gestión de la Seguridad está recogida en general en la Cláusula 12 de este Pliego, los licitadores tendrán que seguir de forma específica la normativa aplicable en Madrid Digital en este ámbito.
- El alojamiento de las infraestructuras TIC que den soporte al SGIP será en instalaciones de la Agencia, salvo que la Agencia decidiera por motivos operativos y de servicio que fuera en las instalaciones del adjudicatario u otras. En tal caso, la planificación de la ubicación y traslado de las infraestructuras TIC se realizaría en la Etapa de Transición. El adjudicatario se compromete a trasladar las infraestructuras necesarias desde las instalaciones de la Agencia a las del adjudicatario, sin coste adicional para la Agencia.
- El Sistema de Gestión será operado, administrado, gestionado, mantenido, evolucionado y documentado por el adjudicatario bajo su total responsabilidad a lo largo del contrato, y corriendo con todos los gastos asociados, conforme a los requisitos establecidos por la Agencia independientemente de la ubicación de las infraestructuras TIC que lo soporten.
- Deberán existir al menos dos entornos adicionales al de Producción, donde se pueda realizar el diseño, instalación, configuración y preparación a la puesta en servicio. Dichos entornos serán:
  - Uno de desarrollo, donde se realizarán las pruebas unitarias precisas tanto para el proyecto inicial como para sus futuras evoluciones.
  - Otro de preproducción, donde estaría la funcionalidad integra del entorno de producción con sus integraciones con otros sistemas y una arquitectura lo más similar posible a la de Producción.



La propuesta debe incluir todos los licenciamientos necesarios para estos entornos. Los entornos serán mantenidos por el adjudicatario y, en caso de que la Agencia lo requiera, también su infraestructura.

- El SGIP deberá integrarse con las herramientas de monitorización y backup utilizados por la Agencia.
- Se deberá tener capacidad de integración con el entorno de autenticación corporativo de Madrid Digital, basado en Directorio Activo y LDAP, de donde se podrá obtener información de roles y perfiles. Se podrá evolucionar a otros mecanismos de autenticación, como los basados en certificados.
- El SGIP deberá tener capacidad de integración CTI y accesibilidad omnicanal (acceso desde dispositivos móviles, web, chat...). En el caso de los interfaces web, deberá ser compatible con las versiones soportadas de Internet Explorer, Google Chrome y Mozilla Firefox.
- Toda propuesta debe tener en cuenta aplicaciones multidispositivo, como mínimo, acceso adaptado para tablet y móvil con una funcionalidad adecuada, es decir, que el diseño de la interfaz deberá ser 'responsive', es decir, permitir la adaptación de la capa de presentación al terminal del usuario. Deberá incluir acceso rápido al menos a:
  - Las funciones más interesantes para el usuario,
  - Un buscador web intuitivo sobre el catálogo de servicios,

De forma específica, los licitadores deberán incluir en su propuesta la integración y evolución de la funcionalidad que actualmente se presta por el Portal CAU, tanto en su interfaz web como en la aplicación móvil, que está descrita en el **Dossier de Información Adicional**. Hay que tener en cuenta que se deben incluir de partida la existencia de facilidades para el usuario como:

- Soluciones de autoayuda,
- FAQ's (preguntas más frecuentes) que necesite para el buen desarrollo de su trabajo
- Las tareas que se vayan automatizando
- Un tablón de anuncios
- Un espacio con presentación y enlace a los proyectos más relevantes
- Realización de encuestas a los usuarios

Esto implica que será necesario prever una Gestión de Contenidos en el Portal que deberá ser mantenido y evolucionado por el adjudicatario de acuerdo a las directrices de Madrid Digital.

#### 7º.3.2.3 Requisitos de integración / funcionalidades asociadas

En estos requisitos hay dos partes principales:

##### 7º.3.2.3.1 Business Intelligence. Cobertura de funcionalidades de las actuales aplicaciones PSS y Qlikview

Debido a la transversalidad de la información que maneja el SGIP, es imprescindible la existencia que una herramienta avanzada que provea de los informes de seguimiento de los distintos servicios prestados, seguimiento de los ANSs y cuadros de mando, lo que se conoce actualmente como Business Intelligence (BI).



Estas funcionalidades se cubren actualmente, tal como se describe en el **Dossier de Información Adicional**, por medio de PSS y Qlikview, por lo que es un requisito imprescindible que se debe incluir en el Plan de Proyecto de evolución del SGIP. Específicamente, tendrá que preverse la elaboración de un DER (Documento de Especificación de Requisitos) y DDF (Diseño Funcional) específico para este subproyecto y que se medirá por un ANS REAL POMS independiente.

Adicionalmente, se debe prever que la solución de BI tendrá que poder obtener información proveniente de fuentes externas. En algunos casos esta información se presentará de forma independiente y en otros casos de forma relacionada con la existente en el SGIP. Como ejemplo, es imprescindible mostrar la información del CCD, poder relacionar la información del inventario (fuente externa: SAP) con la de la Gestión de las solicitudes técnicas y poder correlacionar incidencias y llamadas telefónicas.

#### 7º.3.2.3.2 Integración y consolidación de las interfaces del actual SGIP

En cualquier proyecto de migración, las integraciones con otros sistemas son uno de los principales retos en la implantación. En el **Dossier de Información Adicional** se comentan las principales interfaces existentes en el actual SGIP, que como se ve son numerosas.

En los requisitos previos se ha desarrollado qué solución se debe prever para algunas integraciones (Portal CAU, PSS, Qlikview) y se han dado requisitos específicos para la gestión de solicitudes técnicas. Los licitadores deberán prever en el Plan de Proyecto este trabajo de acuerdo a la información suministrada, teniendo en cuenta que es una línea viva de desarrollo actual (es decir, se puede incorporar alguna integración adicional a las comentadas en el Dossier)

Sin embargo, hay dos integraciones que específicamente se deben tener en cuenta:

- Los licitadores deben tener en cuenta que el Centro de Atención y Soporte de la CSCM (Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid) dispone de la herramienta Unicenter de CA Technologies (SGSAS-CSCM) como soporte a la gestión global del servicio, utilizando y explotando los siguientes componentes-módulos complementados con una serie de desarrollos propios colaterales e integrados con las herramientas Unicenter para conformar el Sistema de Gestión del servicio de Atención y Soporte de la CSCM:
  - Unicenter Centro de Atención y Soporte: Atención a usuarios y gestión de incidencias, problemas, peticiones y consultas.
  - Unicenter Remote Control 6.0: Para el control y resolución remota.
  - Unicenter Software Delivery 4.0: Para la instalación y actualización de software de forma centralizada.
  - Unicenter Asset Management 4.0 y Argis: Para la Gestión del inventario administrativo y técnico de componentes.
  - Unicenter NSM 3.0: para la detección y gestión de eventos.
  - Aplicaciones propias colaterales integradas con los módulos anteriores.

Existe una integración específica entre el actual SGIP y CA permitiéndose el escalado de tickets entre plataformas mediante tecnología Webservice y correos xml. Los licitadores deberán prever el mantenimiento y evolución de esta integración.

- La última integración realizada es la relativa a la App Móvil de Portal CAU, tal como se comenta en el Dossier. En esta integración, algunas de las funcionalidades implementadas se realizan por Enterprise Service Bus y, en lo posible, será la línea que sigamos en los proyectos 'vivos' que





puedan surgir a partir de ahora. Los adjudicatarios tendrán que tener en cuenta esta referencia en su Plan de Proyecto.

#### 7º.3.2.3.3 Otras funcionalidades / Otras herramientas

Aunque la evolución del SGIP y sus funcionalidades asociadas es el proyecto prioritario en el ámbito del pliego, durante la ejecución es posible que surja la necesidad de cualquier otra herramienta que cubra funcionalidades en el ámbito de la atención y el soporte multicanal a usuarios (sea directamente en el ámbito del SGIP o no), no existentes en la Agencia y de uso común en el mercado.

Dado que esta situación podría impactar al plan de la evolución, la Agencia contemplará de forma integrada todas las evoluciones de herramientas, tratándose de forma conjunta con las planificaciones de la evolución del SGIP. El licenciamiento, definición, instalación, configuración y/o desarrollo, implementación, gestión del cambio, documentación, etc, de las nuevas herramientas correrá a cargo del adjudicatario y se realizará en base a los requisitos indicados por la Agencia y a la normativa existente.

El incumplimiento de plazos y/o calidad en las definiciones e implementaciones de estas herramientas y sus integraciones se medirán por el **ANS Realización de planes de mejora del servicio**

Para su previsión, al menos los licitadores deberán incluir dentro de la propuesta global de herramientas un chat virtual con alguna funcionalidad de respuesta automática.

### 7º.3.3 Requisitos de Ejecución. Planes a Desarrollar

#### 7º.3.3.1 Premisas

El adjudicatario deberá realizar la ejecución del servicio siguiendo las siguientes premisas:

- Al inicio del contrato el adjudicatario utilizará el SGIP actual de la Agencia, debiendo mantenerlo y realizando las evoluciones mínimas necesarias (tanto de él como de las aplicaciones e integraciones afectadas por el proyecto de evolución) durante la fase de transición de entrada, los primeros 6 meses de la fase de pleno servicio y el periodo que sea necesario de la ejecución del proyecto donde todavía no esté implantada la evolución del SGIP. Todo coste asociado a un eventual retraso del proyecto de evolución será a cargo del adjudicatario.
- A nivel de licenciamiento necesario para la evolución a una solución ITSM, el Adjudicatario debe contemplar que la mejor estimación que tiene la Agencia para el entorno de Producción es:

TIPO DE LICENCIAS	Nº DE LICENCIAS
BMC Remedy IT Service Management Suite (por compañía)	1
BMC Atrium Service Level Management (por usuario concurrente)	5
BMC Service Desk (por usuario concurrente)	166
BMC Service Desk (por usuario nominal)	351
BMC Remedy IT Service Management Suite (por usuario concurrente)	1
BMC Knowledge Management (por usuario concurrente)	51
BMC Atrium DashBoard and Analytics (por usuario concurrente)	5
BMC MyIT Base	80.000

Tabla 6: Tipos de Licencia (II)



Los licitadores tendrán que contemplar todo el licenciamiento necesario para cubrir los entornos solicitados previamente. El software licenciado deberá entregarse y estar operativo en los entornos descritos en el apartado 7.3.2.2. *Requisitos de sistemas e interfaz de usuario.*

- La Agencia pondrá a disposición del adjudicatario el uso de las licencias (que se han indicado en el apartado 7.3.1) e infraestructuras TIC que conforman el SGIP, y que son propiedad de la Comunidad de Madrid, así como todos los desarrollos y herramientas adicionales disponibles y que el adjudicatario considere que pueden ser de utilidad para la prestación del servicio según el análisis que deberá realizar durante los primeros seis meses de la Etapa de Operación o Pleno Servicio, tal como se comentará en el Plan de Proyecto. La instalación de las licencias y productos que la Agencia ponga a disposición del adjudicatario para este proyecto, será realizada por el adjudicatario, cubriendo los requisitos de entornos comentados previamente.
- El adjudicatario completará la solución con las licencias, soluciones, desarrollos software, o infraestructuras TIC que considere necesarias para el buen fin del servicio, según los requisitos de servicio de la Agencia.
- La Agencia no tendrá ninguna responsabilidad en la operación y evolución del Sistema de Gestión, salvo en lo relativo a la especificación y aprobación de requisitos y Planes.
- El SGIP será operado, administrado, mantenido, evolucionado y documentado por el adjudicatario bajo su total responsabilidad a lo largo del contrato, y corriendo con todos los gastos asociados, conforme a los requisitos establecidos por la Agencia independientemente de la ubicación de las infraestructuras TIC que lo soporten.
- El Adjudicatario deberá mantener el SGIP en completo (licencias, soluciones, infraestructuras TIC y elementos tecnológicos en general en todos los entornos) durante la ejecución del contrato y sus eventuales prórrogas sin coste adicional para la Agencia.
- A la finalización del contrato, la Agencia recibirá sin coste todos los desarrollos que haya realizado el adjudicatario para la prestación del servicio, y que sean parte del SGIP.

#### 7º.3.3.2 Planes a desarrollar

Para la valoración de la oferta el adjudicatario deberá desarrollar los siguientes planes que deben contemplar todos los requisitos definidos en el proyecto de evolución:

##### 1) Plan de Proyecto

Este plan de proyecto debe contener al menos

- Identificación de participantes en el proyecto y responsabilidades
- Diagrama de Gantt con las fases del proyecto y actividades previstas, participantes en cada actividad y estimación de tiempo para su ejecución. De acuerdo a lo comentado previamente, deberá contemplar en un epígrafe específico la incorporación de las funcionalidades de PSS y Qlikview y la adaptación de los procesos.
- Planificación del despliegue, identificándose en el cronograma
- Planificación tentativa de las pruebas
- Gestión básica de riesgos
- Esfuerzo medido en jornadas/perfil para cada fase



Una vez iniciado el contrato y con carácter previo a la migración (es decir, durante los primeros 6 meses de la fase de pleno servicio) el adjudicatario deberá elaborar la propuesta detallada de la migración del SGIP, analizando todos aquellos aspectos del servicio necesarios para plantear la solución incluyendo, al menos, las fases y planificación del proyecto de migración, plan detallado de despliegue y pruebas, que deberá incluir un análisis de riesgos detallado, recursos necesarios, alcance y funcionalidades. Dicho plan detallado estará sometido al **ANS Realización de planes de mejora del servicio**.

La Agencia tendrá que validar y aprobar el plan presentado por el adjudicatario, reservándose el poder pedir los cambios que se consideren necesarios.

Hay que destacar que este Plan de Proyecto debe realizarse por fases, siendo requisito imprescindible la continuidad en la prestación del servicio. Al final de cada fase se marcará un hito, indicando necesariamente los productos mínimos a entregar en cada fase.

Obligatoriamente, los licitadores tendrán que recoger en sus propuestas un hito principal marcado **como máximo a los 18 meses del inicio de la etapa de pleno servicio** para el entregable con la funcionalidad sobre la plataforma evolucionada que permita la continuidad del servicio. Este hito está directamente relacionado con el pago de las licencias ITSM, tal como está recogido en la Cláusula 14.

## 2) Plan de Comunicación y Gestión del Cambio

Que deberá incluir una propuesta preliminar de comunicación y formación, incluyendo una previsión de actividades y materiales necesarios y el esfuerzo en jornadas/perfil necesario. Al igual que en los planes anteriores, una vez iniciado el contrato y con carácter previo a la migración se elaborará por parte del adjudicatario de un plan detallado de comunicación y gestión del cambio. Dicho plan detallado estará sometido al **ANS Realización de planes de mejora del servicio**.

La Agencia tendrá que validar y aprobar el plan presentado por el adjudicatario, reservándose el poder pedir los cambios que se consideren necesarios. Este plan deberá indicar necesariamente los productos mínimos a entregar.

Por último, y aunque no se exige de manera específica en este apartado, se deberá incluir en el Plan de transición de salida y transferencia del conocimiento un apartado referente al SGIP. De esta forma, a la finalización del contrato, y durante la Etapa de Transición de Salida, el adjudicatario llevará a cabo el traspaso de la operación, administración, mantenimiento y evolución del SGIP a la Agencia o a la organización que la Agencia determine.

Para más información consultar la **Ficha de Servicio de Gestión de Herramientas**.

## 7º.4 Otras herramientas aportadas por la Agencia

En este apartado se encuadran otras herramientas que son necesarias, en el día a día, para realizar la operación de los diferentes servicios y que están aportadas por otras unidades de la Agencia. Si es necesario, el adjudicatario deberá completarlas para mejorar el servicio y hacerlo más eficiente. Las herramientas más utilizadas, pudiendo incorporarse otras durante la vigencia del contrato, se indican a continuación (sin menoscabo de aquellas que también se reflejan en el **Dossier de Información Adicional**) y se agrupan en los siguientes grupos:

- **Herramientas Técnicas.**

- **SAP.** Se empleará para la tramitación de órdenes de ejecución de solicitudes de servicio (por ejemplo, traslados, implantaciones, transporte, etc.), dotaciones de equipamiento y mantenimiento del inventario. Consta de varios módulos con utilidades diferenciadas. El adjudicatario deberá asumir también otras posibles utilizaciones futuras en el ámbito de actuación del contrato.



- **Open NMS.** Gestor de infraestructura técnica. Herramienta de supervisión/monitorización de elementos de comunicaciones.
- **Nagios.** Gestor de infraestructura técnica.
- **Portal Netman.** Gestión de la infraestructura técnica de comunicaciones. Recoge información de centros, vlan, elementos de comunicaciones, etc.
- **Netdisco.** Muestra información de elementos de comunicaciones y equipos de usuario.
- **NEDI.** Descubrimiento e inventariado de elementos de red.
- **HP NNMi.** Monitorización y gestión de elementos de comunicaciones.
- **HP NA.** Automatización de red.
- **RANCID.** Salvaguarda de configuraciones.
- **AirWave.** Gestión de puntos de acceso WIFI.
- **Directorio Activo.** Sistema de gestión y organización de red de Microsoft. Servicio de Directorio.
- **SCCM.** System Center Configuration Manager de Microsoft. Es una herramienta de descubrimiento, configuración de equipos y de distribución de software.
- **Infoblox.** Gestión DHCP y DNS.
- **Consola Panda Antivirus.** Gestión de la configuración y actualización del antivirus corporativo.
- **Herramienta de acceso remoto para POB de Windows 8** como por ejemplo, ISL-Online Herramienta de control y acceso remoto a equipos.
- **Mstsc.** Conexión a escritorio remoto de Windows.
- **Asistencia remota de Windows.** Conexión remota a equipos.
- **Ultra VNC.** Conexión remota a equipos.
- **Fatwire.** Mantenimiento de contenido web.
- **Joomla.** Mantenimiento de contenido web.
- **Joomla – Kunena.** Herramienta colaborativa nativa para Joomla.
- **Piwik.** Analítica Web.
- **Cybertech.** Revisión de la calidad de las llamadas entrantes y salientes.
- **Freecommander.** Explorador de archivos comercial para acceder como administrador a los equipos.
- **Service Desk Manager de CA.** Herramienta de Gestión de Incidentes en Sanidad, entre otras cosas, para el registro, modificación y consulta de incidentes traspasados a CESUS o cualquier actividad que se realice en esta herramienta (CAU externo al presente contrato).
- **Herramientas de correo.** Canal de comunicación con los usuarios.
- **GPAP.** Gestión de solicitudes de paso a producción de contenidos web.
- **Format Factory.** Codificación de vídeos.



- **Total commander.** Subida de ficheros a servidor por ftp.
- **Aplicaciones de usuario.** Consulta y actualización de datos.
- **PUTTY.** Acceso a aplicaciones vía SSH.
- **Secure CRT4.** Acceso a aplicaciones vía SSH.
- **RFC.** Herramienta para la gestión de determinadas peticiones de cambio.
- **MANTIS.** Herramientas para I/P/C's relacionadas con arquitectura.
- **SOAP-UI.** Herramienta que simula la funcionalidad de integraciones entre herramientas.
- **IVTI.** Inventario técnico de servidores, redes, elementos de comunicaciones, aplicaciones, etc.
- **GCOR.** Gestión de cortes del servicio e infraestructuras.
- **OCS Inventory NG.** Herramienta de Gestión de Inventario Técnico
- **GLPI.** Herramienta de Gestión de Inventario Técnico
- **SharePoint SOPORTE TECNICO** (Herramienta para la Gestión de Irreparables, Gestión de Sinistros, Gestión de Sustituciones Definitivas).
- **RANCID.** Herramienta de gestión de configuración de elementos de comunicaciones.
- **CONSOLIDA.** Herramienta de descubrimiento de equipos
- **SAMI.** Inventario técnico de elementos de comunicaciones. Mantenido y desarrollado por ellos y acceso en modo lectura para DSMU.
- **K-Lite códec pack.** Conjunto de códec necesarios para poder visualizar videos en vistas judiciales.
- **PTPublisher SureThing.** Herramienta de configuración de grabadoras/caratuladoras Bravo.
- **Bravo calibration utility.** Herramienta de configuración de grabadoras/caratuladoras Bravo.
- **Bravoll XROPT Calibration.** Herramienta de configuración de grabadoras/caratuladoras Bravo.
- **Asfbin y Asftools.** Herramienta de tratamiento de videos.
- **Audacity.** Herramienta para el tratamiento de archivos de audio.
- **MySQLcc.** Herramienta de administración de BBDD MySQL.
- **HP JetAdmin.** Herramienta de administración de servidores de impresión HP JetAdmin.
- **Zebranet.** Herramienta de administración de impresoras Zebra.
- **Canon Netspot.** Herramienta de administración de impresoras Canon.
- **Lexmark Utility.** Herramienta de administración de impresoras Lexmark.
- **PsTools Sysinternals.** Herramientas de ejecución remota de procesos.
- **Hiren`s Boot.** Herramienta de mantenimiento de Sistema Operativo.
- **Recuva.** Herramienta de recuperación de datos.



- Distintas herramientas para la **Gestión de las Garantías**
- **Herramientas para Gestión de Accesos.**
  - **USUG.** Alta, consulta y modificación de logines de usuario.
  - **USUI.** Alta, consulta y modificación de logines de usuario.
  - **USED.** Alta, consulta y modificación de logines de usuario.
  - **USU.** Alta, consulta y modificación de logines de usuario.
  - **INTS.** Utilizado para gestionar los accesos a determinadas aplicaciones del entorno de Justicia.
  - **ZOPE.** Utilizado para gestionar los accesos a determinadas aplicaciones del entorno de Justicia.
  - **Secure CRT.**
  - **NEXUS**
  - **Acrobar Writer**
  - **Apache Directory**
  - **SISPE** (Silcoi Unix – Silcoi-web)
  - **PL-SQL**
  - **SEINSIR** (actualmente para acceso de solo consulta)
  - **Aplicaciones de usuario.** Consulta y actualización de datos.
- **Herramientas de Gestión Documental**
  - **Repositorio de red**
  - **Sharepoint.** Repositorio de información técnica.
  - **Consolida.** Repositorio de información técnica.
  - **Buscador de responsables de carpetas.** Repositorio de información de gestión.
  - **Fichero Excel de pruebas técnicas.** Realización de pruebas técnicas necesarias para solución o escalado de incidentes.
  - **Portal de conocimiento de NEXUS.** Repositorio de información técnica, funcional y de gestión.
  - **Portal de arquitectura software** (normativa de desarrollo y calidad).
  - **POAPS.** Catálogo de aplicaciones.

## 7º.5 Herramientas aportadas por el Adjudicatario

El adjudicatario deberá aportar herramientas adicionales para la operación del servicio y la mejora de su eficiencia.

A este respecto, es necesario que el adjudicatario aporte al inicio del contrato, al menos, las siguientes herramientas, pudiendo la Agencia solicitar otras adicionales durante la vigencia del contrato:

- Analizadores de cableado tipo Fluke DTX y OptiView: Certificador y analizador para realizar diagnósticos de problemas en redes.





- Sistema de información para la gestión de los almacenes del adjudicatario: Gestión de entradas, salidas, traspasos, etc.
- Sistema de gestión de dotaciones de equipos: Trazabilidad online de las distribuciones de equipamiento contemplando el flujo del servicio de Logística y dotaciones del puesto de trabajo y comunicaciones así como toda la documentación asociada a él. Esta aplicación deberá, en la parte que corresponda, integrarse con la Gestión de Solicitudes Técnicas Para obtener más información, consultar la **Ficha de Servicio de Provisión y Operación del Centro de Distribución**.
- Herramientas de encuestas a usuarios: Esta herramienta permite llevar a cabo la realización de encuestas de calidad a los usuarios con el objetivo de detectar problemas y emprender acciones de mejora encaminadas a elevar el nivel de satisfacción del usuario. Será necesario que el sistema permita discriminar los resultados de las encuestas de satisfacción por diferentes criterios definidos por la Agencia, como por ejemplo, consejerías, servicios y cualquier otro criterio de clasificación.

## 7º.6 Consideraciones de carácter general

En aquellas herramientas de la Agencia en las que el adjudicatario incorpore mejoras o evoluciones, dichas mejoras pasarán a ser titularidad de la Agencia y su titularidad y derechos serán cedidos a la Agencia sin coste adicional. Dichas aplicaciones y herramientas harán uso de los procedimientos, normas y entornos estándares en la Agencia y la Comunidad de Madrid.

**Todas las evoluciones y mejoras que el adjudicatario proponga** deberán ser aprobadas formalmente por la Agencia antes de ser implementadas y **serán, junto con los datos almacenados en todas las herramientas, propiedad de la Agencia**. Por ello, la Agencia se reserva el derecho a solicitar una PRUEBA DE CONCEPTO sobre las herramientas a desarrollar y/o evolucionar y/o administrar para la Agencia, con el fin de verificar su funcionamiento e idoneidad para el desempeño de los servicios recogidos en el presente pliego.

Para la comunicación con los usuarios de la Comunidad de Madrid, el adjudicatario utilizará la plataforma de correo electrónico de la Agencia, pero para su personal utilizará su propio sistema de correo electrónico.

Cualquier herramienta software o hardware propiedad del proveedor y que éste aporte para mejorar la prestación del servicio deberá ser instalada, soportada y mantenida sobre infraestructuras tecnológicas propias del adjudicatario, pero accesibles desde la red de la Comunidad de Madrid o Internet. La Agencia deberá tener visibilidad total sobre cada una de las herramientas que aporte el adjudicatario así como sobre la información de reporte relativa a parámetros del servicio.

El adjudicatario garantizará que la información contenida en las herramientas que haya aportado, junto con la documentación asociada, seguirá la normativa vigente en la Agencia y los estándares de intercambio de información de la Agencia. Por este motivo, desde el inicio se tendrá en cuenta esta premisa para que a la finalización del contrato, la información pueda ser transferida a la Agencia sin necesidad de ningún proceso de conversión de la información.

Para la relación con otros CAU o entidades con los que la Agencia tenga una gestión de soporte compartida, el adjudicatario podrá verse obligado a utilizar herramientas de gestión de incidentes de dichos centros de atención y soporte o entidades o a desarrollar las herramientas o interfaces que permitan la conexión con dichas herramientas y su gestión más óptima. Por volumen e importancia, cabe destacar el caso específico de CESUS (Sanidad), con el que se requiere una colaboración especialmente intensa.



Por último, el adjudicatario utilizará las herramientas contenidas en esta cláusula y cualquier otra que durante la vigencia del contrato se estime conveniente para mejorar la prestación del servicio, ya sea aportada por la Agencia o por el Adjudicatario, respetando todas las premisas de la presente cláusula.

En caso de que el adjudicatario identifique carencias en las herramientas de la Agencia podrá, previa aprobación de la Agencia, proporcionar y proveer él mismo otras herramientas con las licencias y el mantenimiento necesario incluidos hasta un año después de la finalización de este contrato, sin coste adicional para la Agencia de quien pasarán a ser propiedad a la finalización del contrato. Se obliga el adjudicatario a la ejecución en tiempo y forma de todas las acciones para las necesarias gestiones y subrogaciones a tal fin.

## CLÁUSULA 8ª. Etapas de prestación del Servicio

Con el fin de garantizar la transición ordenada desde la situación actual al nuevo modelo, que ha de asumir el adjudicatario del presente pliego, se ha dividido la prestación del servicio en dos etapas:

- Etapa de Transición del Servicio al nuevo adjudicatario
- Etapa de Operación o Pleno Servicio

La definición de las etapas para el servicio contratado tiene por objetivo garantizar la correcta asunción y ejecución del servicio por el nuevo adjudicatario.

Cada una de las etapas tiene definido un principio y un fin en la escala temporal y un conjunto de resultados e hitos que deben ser aprobados por la Agencia y que se especifican en cada una de ellas.

Todos los plazos especificados en esta cláusula, expresados en días, se deben considerar días naturales.

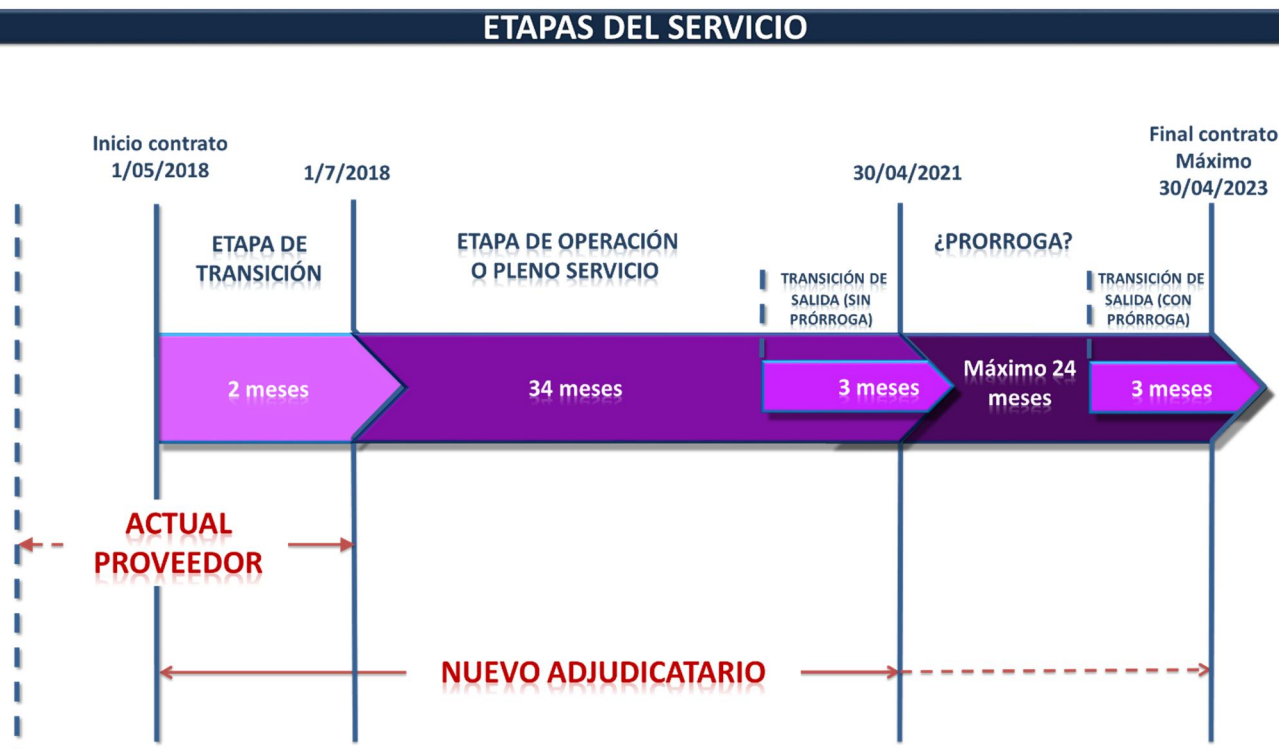


Figura 4: Etapas del Servicio



## 8º.1 Etapa de Transición

La Etapa de Transición comprende desde el inicio del contrato hasta el comienzo de prestación de servicio por parte del nuevo proveedor; tendrá una **duración máxima de 2 meses** y durante este tiempo el servicio lo seguirán prestando los proveedores salientes.

Esta etapa contempla los siguientes hitos:

### 8º.1.1 Reunión de Lanzamiento del Servicio

La reunión tendrá lugar una vez transcurridos 7 días desde el inicio del contrato (o el primer día laborable tras dicha fecha).

En esta reunión, el adjudicatario debe entregar la siguiente documentación:

- **Composición del Equipo de Trabajo propuesto.**

**Equipo de Gobierno:** se comprobará que el equipo de gobierno contratado se corresponde exactamente con los candidatos cuyos *Curriculum* hayan sido aportados y aceptados previamente de conformidad con lo establecido en este pliego y en el de Cláusulas Jurídicas.

**Equipo Base:** el adjudicatario deberá presentar 20 días después de la reunión de Lanzamiento los currículos del 80% de los recursos que forman el Equipo Base, teniendo en cuenta que al menos, el 90% del equipo debe pertenecer a los grupos de Servicios de Centro de Servicios y Soporte Técnico. El resto de los currículos se entregarán antes de la finalización del primer mes de contrato.

Este equipo deberá incorporarse al servicio como máximo 21 días antes del inicio de la etapa de pleno servicio para llevar a cabo la formación y la transferencia del conocimiento. El resto del equipo base deberá incorporarse durante los siguientes 7 días.

Para más información sobre el equipo acudir a la Cláusula ***Organización del equipo prestador del Servicio***.

**Plan de Traslado.** El adjudicatario deberá entregar la planificación detallada del traslado del servicio desde las ubicaciones actuales a las nuevas instalaciones. Se deberá garantizar en todo momento la continuidad del servicio. En el caso de que sea necesario trasladar físicamente algún elemento, el coste asociado correrá por cuenta del adjudicatario. El Centro de Servicio y el Centro de Distribución deberán estar disponibles y en funcionamiento en un **plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días** contando desde el primer día del inicio del contrato. La Agencia realizará una inspección a dicha sede para evaluar y comprobar in-situ su adecuación a los trabajos definidos en el Pliego de Cláusulas Técnicas. La fecha de la visita se acordará en la Reunión de Lanzamiento del Servicio.

Durante la reunión se definirán además los aspectos siguientes:

- Creación del **Comité de Seguimiento del Contrato (CSC)**, y **Comités Operativos (COP)**. En la creación de dichos equipos se definirán los roles y responsabilidades de cada uno de sus miembros en cada una de las etapas del proyecto.
- Definición de los puntos clave a contemplar en el Plan de según las pautas dadas por la Agencia.



## 8º.1.2 Entrega del Plan de Transición

El objetivo de este Plan es asegurar que se describen, detallan y ejecutan todas las acciones necesarias para garantizar el éxito de la Transferencia y Puesta en marcha del Servicio por parte del adjudicatario sin merma de calidad respecto de la situación de partida.

Éste será elaborado entre la Agencia, el proveedor saliente y el adjudicatario y será entregado por el adjudicatario **en dos fases**, para su aprobación final por la Agencia; la primera **a los 10 días** desde la Reunión de Lanzamiento del Contrato y la segunda **a los 20 días** desde la Reunión de Lanzamiento del Contrato. Si se incumplen las fechas de entrega o el Plan no cubre los aspectos definidos, se penalizará con 300 euros por cada día de retraso.

A continuación se describen con detalle las actividades que, al menos, debe contener el Plan y la fase en la que deben estar incluidas:

- Definición de la transferencia de responsabilidad en los servicios del catálogo entre los proveedores salientes y el entrante, en el que se deberá detallar qué servicios se transfieren, cómo y cuándo se transfieren, qué controles se van a realizar para verificar que cada servicio se ha asumido correctamente, responsables, fechas, etc.. Asimismo, se incluirá un estudio de riesgos que deberá acompañarse de un plan de contingencia para la minimización del impacto de la toma del servicio por parte del nuevo prestatario. Lo relativo a los servicios de Centro de Servicios y Soporte Técnico se entregará en Fase I y resto en Fase II.
- Especificación de las herramientas e integraciones** necesarias para la prestación y gestión del servicio. Para ello se tendrá en cuenta tanto la **Ficha de Servicio de Gestión de Herramientas** como la Cláusula **Herramientas de soporte al Servicio**.
- Se prestará especial atención a los servicios más críticos, en particular en el ámbito sanitario. Lo relativo a los servicios de Centro de Servicios y Soporte Técnico se entregará en Fase I y resto en Fase II.
- Identificación de los elementos funcionales y físicos vinculados a la prestación del servicio. Lo relativo a los servicios de Centro de Servicios y Soporte Técnico se entregará en Fase I y resto en Fase II.
- Recopilación de la documentación de los procesos, procedimientos y tareas operacionales del servicio; entrega en Fase I de la documentación relativa a los servicios del Centro de Servicios y Soporte Técnico y el resto en Fase II.
- Transferencia del Conocimiento al nuevo prestador: durante la fase de transición del Contrato, la Agencia, o quien la Agencia designe, promoverá la formación a las personas del Equipo de Coordinación y Gestión del Servicio y a los formadores que el adjudicatario designe, en lo necesario para prestar el servicio. El adjudicatario es responsable de trasladar esta formación a todo el equipo prestador; para ello, el adjudicatario deberá entregar el **Plan de Formación** detallando contenidos, fechas, asistentes, pruebas a realizar para verificar el conocimiento por cada perfil del equipo, etc. en la Fase I. El adjudicatario, si la Agencia lo considera necesario, dedicará esfuerzos a completar la documentación de los servicios que no estén adecuadamente documentados. Se entregará una propuesta identificando la documentación a modificar, planificación, personal que lo realiza, etc.; esta propuesta conforma el Plan de Gestión del Conocimiento y se entregará en la Fase II. La Agencia validará el Plan y la documentación generada y el adjudicatario la publicará en el repositorio que la Agencia determine.



- Entrega del Plan de Calidad y Mejora del Servicio así como del Plan de Seguimiento de cada uno de ellos; entrega en Fase I de la parte de cada Plan relativa a los servicios del Centro de Servicios y Soporte Técnico y el resto en Fase II.

Adicionalmente, el adjudicatario, por su cuenta, realizará las acciones formativas que garanticen el conocimiento de los siguientes contenidos:

- Atención al cliente.
- Orientación a la calidad del servicio.
- Gestión de quejas y manejo de situaciones conflictivas.
- Ley de Protección de Datos (LOPD).
- Medidas de Seguridad (Esquema Nacional de Seguridad).
- Herramienta REMEDY estándar.

Las acciones formativas, y su resultado, deberán ser debidamente certificadas y acreditadas ante la Agencia.

La formación del equipo prestador deberá estar completada y validada por la Agencia antes de la fase de Pleno Servicio.

- Recepción formal en el CdD del stock procedente del anterior proveedor que se entregará al adjudicatario al inicio del contrato, según lo aportado en el apartado **ST\_01: Formalización de entrega inicial/final de stock.**
- Identificación de cualquier otro condicionante necesario para la ejecución de los procesos de transferencia del conocimiento y de la transferencia de la responsabilidad que no se hayan mencionado anteriormente.
- Cualquier otro acuerdo que se haya definido durante la Reunión de Lanzamiento del Servicio.

### 8º.1.3 Ejecución de la Etapa de Transición

En la Etapa de Transición se deberá garantizar la ejecución exitosa de las tareas definidas en el Plan de Transición, en particular:

- Transferencia de todo el conocimiento al adjudicatario. La transferencia hará hincapié en el desarrollo y ejecución de todas las actividades relacionadas con la Transición y puesta en marcha del Servicio.
- Validación de la infraestructura asociada a la futura prestación del servicio, incluido en este punto el traslado del Centro de Servicios fase a las instalaciones del adjudicatario.
- Garantizar el funcionamiento del plan de contingencia de la puesta en marcha del Servicio.
- Asegurar que están descritas las tareas de transferencia de actividad en el momento de recibir el servicio por parte del adjudicatario.
- El adjudicatario habrá contemplado en el Plan de Transición un periodo a partir del cual la Agencia pueda solicitar propuesta de resolución de incidentes reales, con la finalidad de comprobar el grado de aprendizaje alcanzado por el equipo.
- El adjudicatario, si la Agencia lo considerara necesario, deberá prestar, durante el último mes de esta fase, los servicios que la Agencia considere, con el soporte de la Agencia y del adjudicatario saliente.



Durante esta etapa, el CSC trabajará en estrecha relación con todos los proveedores, entrante y saliente, con el fin de dar consistencia y conformidad a lo descrito.

En caso de necesidad, los Comités Operativos (COP) podrán proponer la modificación de alcance, fechas, duración y contenidos de cada una de las etapas y fases referidas en el presente documento. Dicha propuesta deberá ser ratificada por el Comité de Seguimiento de Contrato (CSC).

Conforme se vaya haciendo la transferencia de cada uno de los servicios, deberá hacerse entrega de un documento donde el adjudicatario indique el servicio traspasado, con las tareas y fechas ejecutadas, responsables que han participado y riesgos y propuestas de mejora identificadas. El cumplimiento de cada uno de estos hitos deberá quedar documentado y aprobado formalmente por la Agencia.

El conjunto de estos documentos conformarán el **documento de Puesta en Marcha del Servicio**. Su entrega en su versión definitiva se realizará como máximo a los **60 días** del inicio del contrato.

Los **entregables** de la Fase de Transición se relacionan a continuación:

- Composición del equipo de trabajo propuesto: Curriculum Vitae del Equipo Base.
- Acta de inicio de la Fase de Transición.
- Plan de Traslado
- Plan de Transición
- Plan de Formación.
- Plan de Gestión del Conocimiento.
- Plan Entrega inicial y final de stock
- Plan de Calidad y Mejora del Servicio
- Documentación de los servicios documentados en la Fase de Transición.
- Plan de incorporación de Recursos
- Plan de Contingencia
- Plan de seguimiento de cada servicio.
- Puesta en marcha del servicio.
- Documento de Cierre de la Fase de Transición.

Finalizada la Fase de Transición, el Comité de Seguimiento del Contrato se reunirá para evaluar los entregables y resultados de dicha fase. Se comprobará que el equipo incorporado consiste en el 100% de los recursos totales requeridos y que se corresponden con los candidatos cuyos currículos hayan sido aportados y aceptados previamente tal y como se indica en el apartado ***Reunión de Lanzamiento del Servicio*** del presente Pliego y en el Pliego de Cláusulas Jurídicas. **En caso de que la entrega no se haga en la fecha estipulada o no contemple los aspectos pactados, se penalizará con 300 euros por cada día de retraso.**

Una vez completada la Etapa de Transición será responsabilidad exclusiva del adjudicatario la Prestación del Servicio.





## 8º.2 Etapa de Pleno Servicio

La etapa de Pleno Servicio tendrá lugar a la finalización de la Etapa de Transición, es decir, **comienza tras 2 meses del inicio del contrato**. La duración de esta etapa llega hasta la finalización del contrato e incluye la transición de salida al siguiente contratista.

En la Etapa de Pleno Servicio se diferencian las siguientes responsabilidades en los ámbitos del Modelo de Gestión del Servicio, la Prestación del Servicio y la Gestión del Conocimiento:

- **Modelo de Gestión del Servicio**

El Modelo de Relación junto con todos sus comités de gobierno, estará plenamente operativo.

- **Prestación del Servicio**

- El adjudicatario asumirá al finalizar la etapa anterior (Etapa de Transición) la responsabilidad de la prestación integral del servicio ajustándose a los requisitos de calidad exigidos por la Agencia.
- El adjudicatario deberá adaptar la operativa a cualquier cambio aprobado por la Agencia.
- Aplicación de las penalizaciones en caso de producirse incumplimiento en los niveles de servicio definidos.

- **Gestión del Conocimiento**

El adjudicatario garantizará el conocimiento a lo largo del contrato conforme a lo definido en los planes de Gestión del Conocimiento, Formación, Seguimiento y Plan de Calidad y Mejora continua.

Los entregables de la Fase de Pleno Servicio se relacionan a continuación:

- Acta de inicio de la Etapa de Pleno Servicio.
- Plan de la Fase de Transición de Salida. Este plan deberá ser entregado cinco meses antes de la finalización del contrato.

- **Evolución del SGIP**

Una vez iniciado el contrato y con carácter previo a la migración (es decir, durante los primeros 6 meses de la fase de pleno servicio) el adjudicatario deberá elaborar

- Propuesta detallada del Plan de Proyecto de Evolución del SGIP
- Propuesta detallada del Plan de Comunicación y Gestión del Cambio

**En caso de que la entrega no se haga en la fecha estipulada o no contemple los aspectos pactados, se penalizará con 300 euros por cada día de retraso.**

Se fijará una reunión que constituirá el hito de comienzo de la **Transición de Salida**. Dicha reunión se realizará tres meses antes de finalizar la Etapa de Pleno Servicio.

### 8º.2.1 Ejecución de la Transición de Salida

Durante el periodo final de vigencia del contrato, o en su caso, en cualquiera de sus prórrogas, la Agencia podrá establecer un periodo transitorio de ejecución en condiciones especiales, de modo que se garantice la prestación del servicio de forma ininterrumpida durante la transición con el siguiente adjudicatario, comprometiéndose el contratista a colaborar, en su caso, con el o los nuevos adjudicatarios en aquellas



actividades necesarias, encaminadas a la planificación y ejecución del cambio y la transferencia de conocimiento, sin perjuicio de seguir prestando el servicio vigente en condiciones de pleno servicio.

Al objeto de garantizar una adecuada transición de salida, el adjudicatario, durante ese periodo de transición establecido deberá **seguir garantizando la completa y correcta operatividad de todos los servicios prestados** al amparo del contrato, comprometiéndose además a facilitar el traspaso de conocimiento al prestador entrante.

El adjudicatario se compromete a ejecutar durante los tres últimos meses del contrato el Plan de Transición de Salida que implicará, entre otras cosas:

- Transmisión del conocimiento al nuevo prestador del servicio (o a la propia la Agencia) de cara a garantizar la prestación futura del servicio.
- Compromiso para poner los medios que minimicen el impacto en el servicio debido a las actividades de esta fase.
- Entrega a la Agencia de la totalidad de herramientas y actualizaciones realizadas durante la prestación del contrato. Esto incluirá la documentación de soporte (análisis funcionales, diseño, programas, manuales, etc.).
- Entrega de todos los datos que obren en su poder relativos a la prestación del servicio.
- Entrega de toda la documentación asociada a la formación impartida que debe incluir entre otras cosas, píldoras formativas, videos formativos, etc. que se deben haber ido elaborando y actualizando durante la ejecución del contrato.
- Cualquier otra información relacionada con este contrato y requerida por la Agencia.

Una vez finalizada la Etapa de Pleno Servicio, se reunirá el CSC para evaluar los entregables y resultados, dando por **finalizados los servicios y verificando el correcto traspaso al nuevo prestador**.

La Fase de Transición de Salida tendrá una **duración mínima de 3 meses**. Esta fase **convive con la Fase de Pleno Servicio**.

Los **entregables** de la Fase de Transición de Salida se relacionan a continuación:

- Documento de Cierre de la Fase de Transición de Salida.
- Actualización del Plan de Gestión del Conocimiento.
- Actualización del Plan de Formación
- Actualización del Plan de Calidad y Mejora continua.

**En caso de que la entrega no se haga en la fecha estipulada o no contemple los aspectos pactados, se penalizará con 300 euros por cada día de retraso.**

Todos los documentos, bases de conocimiento, acciones formativas y desarrollos software o, en general, resultados de los trabajos elaborados por el contratista como consecuencia del presente contrato, serán propiedad de la Agencia, quien ostentará todos los derechos sobre los mismos.



ETAPA	HITOS	FECHA	ENTREGABLES	OBJETIVOS
	REUNION LANZAMIENTO DEL SERVICIO	7 días tras inicio de contrato	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acta de inicio de la Fase de Transición.</li> <li>Composición del Equipo de Trabajo Propuesto</li> <li>Plan de Traslado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificación Equipo de Trabajo: comprobación Equipo Gobierno incorporado y correspondencia con los CV aceptados</li> <li>Entrega del Plan de Traslado.</li> <li>Acordar fecha de visita a la nueva sede</li> <li>Creación del CSC y de los COP y definición de roles y responsabilidades</li> <li>Establecer puntos clave de la Fase de Transición</li> </ul>
	ENTREGA PLAN DE TRANSICION	Fase I: 10 días tras reunión de Lanzamiento Fase II: 20 días tras reunión de Lanzamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de Transición</li> <li>Plan de Formación</li> <li>Plan de Gestión del Conocimiento</li> <li>Planificación de Entrega Inicial&amp;Final de Stock</li> <li>Plan de Calidad y Mejora Continua</li> <li>Documentación de los servicios documentados en la Fase de Transición</li> <li>Plan de Incorporación de Recursos</li> <li>Curriculum Vitae del 80% del Equipo Base</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aseguramiento del éxito de la Transferencia y Puesta en marcha del Servicio</li> <li>Mantenimiento del nivel de calidad en la prestación del servicio.</li> <li>Planificación de las acciones a seguir durante la Etapa de Transición.</li> <li>Verificación del Equipo Base presentado: 90% correspondiente a Centro Servicios y Soporte Técnico.</li> </ul>
	DISPONIBILIDAD SEDE PRESTACION DEL SERVICIO	45 días tras inicio de contrato	<ul style="list-style-type: none"> <li>Centro de Servicio</li> <li>Centro de Distribución</li> <li>Plan de Contingencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponer de las sedes preparadas para la prestación de los servicios completamente dotadas, equipadas y operativas, de conformidad con lo señalado en el Pliego.</li> </ul>
	PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO	60 días tras inicio de contrato	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de Seguimiento de Cada Servicio</li> <li>Documento de Puesta en Marcha del Servicio (definitivo)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asunción de la responsabilidad plena del servicio por parte del adjudicatario</li> </ul>
ETAPA	HITOS	FECHA	ENTREGABLES	OBJETIVOS
PLENO SERVICIO (34 meses, ampliable hasta 24 meses más en caso de prórroga)	REUNION DE INICIO DE LA ETAPA DE PLENO SERVICIO	2 meses tras inicio de contrato	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acta de inicio de la etapa de Pleno Servicio redactada en el seno del CSC.</li> <li>Documento de Cierre de la Fase de Transición</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inicio de la Etapa de Pleno Servicio</li> </ul>
	EVOLUCIÓN DEL SGIP	6 meses tras inicio de la etapa de pleno servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Propuesta detallada del Plan de Proyecto de Evolución del SGIP</li> <li>Propuesta detallada del Plan de Comunicación y Gestión del Cambio</li> </ul>	
	ENTREGA DEL PLAN DE TRANSICIÓN DE SALIDA	5 meses antes de la finalización del contrato	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de la Fase de Transición de Salida</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponer del Plan que ha de ejecutarse en la Fase de Transición de Salida.</li> </ul>
	TRANSICIÓN DE SALIDA (3 meses)			
	HITOS	FECHA	ENTREGABLES	OBJETIVOS
	REUNION DE INICIO DE LA FASE DE TRANSICION DE SALIDA	3 meses antes de la finalización del contrato	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acta de inicio de la Fase de Transición de Salida</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Garantizar una adecuada transición de salida facilitando el traspaso de conocimiento al proveedor entrante</li> <li>Actualización del Plan de Gestión del Conocimiento</li> <li>Actualización del Plan de Formación</li> <li>Actualización del Plan de Calidad y Mejora continua.</li> </ul>
	REUNIÓN DE FIN DE CONTRATO	Finalización del contrato	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento de Cierre de la Fase de Transición de Salida.</li> <li>Plan de Gestión del Conocimiento actualizado</li> <li>Plan de Formación actualizado</li> <li>Plan de Calidad y Mejora continua actualizado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cierre de contrato.</li> <li>Traspaso de Servicio a nuevo proveedor</li> </ul>

Tabla 7: Tabla de Entregables

## CLÁUSULA 9ª. Acuerdos de Nivel de Servicio

En este apartado se detalla cómo se realizará la consolidación de los acuerdos de nivel de servicio (ANS), cómo se realizará su medida y la forma de recepcionar el servicio.

### 9ª.1 Medición de los niveles de servicio

La DSMU establece el conjunto de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) que serán objeto de seguimiento mensual y el nivel de cumplimiento de los mismos como umbral de calidad de servicio.

Se entiende como Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS), el acuerdo entre el adjudicatario del servicio y la Agencia con objeto de garantizar unos niveles de calidad mínimos sobre el servicio prestado. En él se indica el servicio concreto, se documenta el objetivo de Nivel de Servicio y se especifican los compromisos que debe cumplir el adjudicatario del Servicio.

El principal objetivo de los ANS es establecer parámetros medibles que permitan a la DSMU y al adjudicatario controlar la calidad de los servicios prestados, tanto de manera puntual como en su evolución en el tiempo. Por tanto, los servicios prestados por el adjudicatario serán supervisados por la



Agencia en base al seguimiento de los ANS, a la supervisión y análisis de los procesos seguidos por el adjudicatario en la prestación de los servicios contratados, al correcto uso de los Sistemas de Información que soportan la actividad y al continuo muestreo de la correcta ejecución de las actividades encomendadas.

El adjudicatario proporcionará la información necesaria para el seguimiento de los ANS establecidos mediante los correspondientes informes de seguimiento y garantizará el mantenimiento de históricos de actividad durante todo el período de vigencia del contrato. La información será objetiva y obtenida preferentemente a través de los registros elaborados con las herramientas de gestión. Tanto las herramientas de gestión como la forma de extracción de la información serán definidas por la DSMU.

La medición y el seguimiento de ANS se realizarán con la periodicidad que garantice su correcto seguimiento y reporte dentro del Comité de Seguimiento del Contrato sin perjuicio de que su seguimiento sea posible con carácter diario, mediante otras herramientas como el portal de seguimiento del servicio, que permita su vigilancia constante.

El adjudicatario presentará, adicionalmente, un informe formal de resultados de la medición de los ANS antes del décimo día hábil del mes siguiente al período evaluado. Dicha información deberá ser obtenida mediante los procedimientos y mecanismos establecidos por la Agencia, que se reserva el derecho de contrastar, sin previo aviso, la información facilitada por el adjudicatario en cualquier momento durante la ejecución del contrato. La Agencia podrá auditar tanto la información facilitada por el adjudicatario como su forma de extracción y las herramientas utilizadas, prevaleciendo la decisión de la Agencia en caso de discrepancia.

No obstante lo anterior, la Agencia podrá potestativamente dispensar al contratista de su obligación de presentar estos informes si la información de los mismos estuviera disponible para la Agencia por medios informáticos, en tiempo real, a través de los oportunos cuadros de mando.

Si como resultado de la auditoría realizada, la Agencia detectara que no se cumple el ANS, prevalecerá la decisión de la Agencia y se procederá a la aplicación de la correspondiente penalización.

Los ANS definidos comenzarán a medirse desde el inicio de la Etapa de Pleno Servicio. Las penalizaciones asociadas al incumplimiento de los ANS se comenzarán a aplicar tres meses después de comenzar dicha fase.

Es necesario que la medición de los ANS se realice en las herramientas indicadas en la Cláusula **Herramientas de soporte al servicio**.

El incumplimiento de los valores comprometidos en los ANS supondrá la aplicación de penalizaciones. La aplicación de estas penalizaciones se concretará en el Comité de Seguimiento del Contrato; su cálculo se detalla en el apartado Cálculo de Penalizaciones.

En el caso de que por la evolución del servicio o la prestación del mismo, existan criterios de desglose de penalizaciones que no sean aplicables se procederá al reparto de dichas penalizaciones entre el resto de desgloses asociados al ANS afectado.

Además, la proporcionalidad aplicada en la división o agrupación dentro de cada ANS y/o de cada servicio se realizará a criterio de la Agencia y podrá variar en función de la evolución del servicio o de la prestación del mismo.

Los Acuerdos de Nivel de Servicio inicialmente definidos serán susceptibles de variarse o ampliarse durante el periodo de ejecución del servicio a través del establecimiento de nuevos ANS entre la Agencia y el adjudicatario, dentro de las competencias establecidas para el Comité de Seguimiento de este contrato.



Los ANS descritos y detallados tanto en la presente Cláusula, como en el Anexo **Fichas y tablas de Acuerdos de Nivel de Servicio** del presente pliego, establecen los valores mínimos exigidos al adjudicatario prestador del servicio. Cualquier modificación que pueda sufrir a lo largo de la vigencia del Contrato, se realizará siempre a través de los procedimientos y comités establecidos.

El adjudicatario deberá realizar la medición de otros grupos/entornos dependientes de la DSMU aunque la responsabilidad sobre los mismos no sea del adjudicatario. En el plazo de un mes a contar desde la fecha en que se entregue la definición concreta de la medición por parte de la Agencia, el adjudicatario deberá realizar dichas mediciones e incluirlas en las herramientas indicadas en la Cláusula **Herramientas de soporte al servicio**, siendo responsables de su mantenimiento.

## 9º.2 Conceptos sobre niveles de servicio

A continuación, se indican algunos conceptos y consideraciones a tener en cuenta para la medición de los niveles de servicio:

- **Ámbito de competencia.** Conjunto de servicios o tareas responsabilidad del equipo prestador del servicio. Para la totalidad de incidencias, peticiones o consultas recibidas, con independencia de quien resuelva, se entenderá como competencia del adjudicatario el seguimiento de la incidencia, petición o consulta de principio a fin.
- **Críticidad:** la criticidad en la atención y soporte varía en función de distintos parámetros tal y como se indica en la Cláusula **Modelo de prestación de los Servicios**. En función de todo ello se diferencia entre crítico y normal.
- **Entorno de atención y soporte.** Para poder ajustar los niveles de calidad de servicio se hace necesario en algunos casos desglosar el servicio por grupos de gestión o soporte (Por ej. Pilotos CCD, grupo de Remedy) y en otros casos agrupar los servicios por niveles de soporte (Por ej. Servicios de segundo nivel...), sin perjuicio de que dichas desagregaciones o agregaciones puedan modificarse según los procedimientos y comités establecidos.
- **Condiciones excepcionales en la prestación del servicio:** En caso de producirse problemas de rendimiento o dimensionamiento de la infraestructura, sistemas de información, telefonía, etc. propiedad de la Agencia, que soportan la gestión del servicio objeto del contrato y que de forma clara perjudiquen el normal desempeño del servicio prestado por el adjudicatario, se analizará la circunstancia de forma independiente. Este análisis permitirá verificar si el incumplimiento del nivel de servicio está ocasionado por esta causa. El Comité de Seguimiento del Contrato acordará si es procedente la aplicación de penalizaciones por incumplimiento de ANS.

## 9º.3 Cálculo de penalizaciones

En los indicadores definidos se indica el Nivel de Servicio mínimo exigido que la Agencia considera para los servicios objeto de este contrato. Los niveles de servicio por debajo de este umbral estarán sujetos a penalizaciones económicas, con objeto de adecuar el coste de la prestación a la calidad de servicio recibida (objetivamente medida a través de los indicadores). El cumplimiento de los niveles de servicio se revisará mensualmente en el Comité de Seguimiento del Contrato.

El procedimiento de cálculo de la penalización será el siguiente:

- Se analizará cada uno de los indicadores, comparando el valor obtenido para el servicio prestado en el periodo objeto de revisión con los valores de referencia vigentes en cada momento.
- En caso de incumplimiento, se analizará la severidad de la desviación, calificándola como leve o grave. Según dicha severidad, se determinará el valor de  $F_i$  para cada indicador.



- El valor  $F_i$  supondrá un porcentaje sobre el importe facturado en el mes, previo a la aplicación del IVA, dependiendo de los servicios afectados, pudiendo darse los siguientes supuestos:
  - **Servicios de Atención a Usuarios, Mantenimiento Hardware y Soporte a Centros (Servicios CEU):** se calculará la penalización sobre el importe facturado por los Servicios CEU, separando las penalizaciones que provengan de incumplimientos leves y graves.
  - **Servicios de Despliegue e Incorporación de Actividad y Servicios, Dotación de Puesto de Trabajo y Proyectos de Transformación y Mejora (Servicios PDD):** se calculará la penalización sobre el importe facturado por los Servicios PDD. Inicialmente, los valores de  $F_i$  se recogen en la siguiente tabla que resume los indicadores y las penalizaciones asociadas a los incumplimientos así como las Unidades Facturables (ver Cláusula **Presupuesto de licitación y modelo de facturación**) sobre las que se aplicarán las penalizaciones. Al igual que en los servicios CEU, se separará el cálculo entre penalizaciones leves y graves.

Las penalizaciones que provengan de incumplimientos graves se abonarán a la Agencia en la factura correspondiente.

En el supuesto de penalizaciones que provengan de incumplimientos leves, el adjudicatario podrá proponer un plan de mejora con un plazo de ejecución no superior a 4 meses contados a partir de su aprobación por parte del CSC. Dicho plan deberá ser previamente acordado con el área operativa de la Agencia y se incluirá dentro del POMS (Plan de Optimización y Mejora del Servicio). Si tras los análisis oportunos en los siguientes CSC se observara que la acción de mejora ha sido efectiva, la penalización no se aplicaría.

En el supuesto de que no se presente un plan de mejora o si éste no es aprobado por el CSC o si no se alcanza el objetivo de mejora planteado, la penalización derivada del incumplimiento LEVE se abonará a la Agencia en la factura correspondiente.

Las siguientes tablas muestran los repartos de pesos de los niveles de servicio establecidos para el "Periodo 1" (primeros 6 meses desde el inicio de la fase de pleno servicio) y "Resto del periodo" del periodo de adjudicación, tanto para el Servicio CEU como para el Servicio PDD en cada caso.

ANS	%
CALIDAD GLOBAL	17,20%
CANALPERD	4,30%
TATENCION	3,30%
TTRAMIT	34,45%
INDICESOL	30,85%
INVENTARIO	1,00%
ROTINDICE	2,50%
REALPOMS	0,00%
CONFSEV	0,00%
QUEJAS	0,45%





<b>TSOL-Q</b>	<b>0,45%</b>
<b>SEGUIMIENTO</b>	<b>5,50%</b>

*Tabla 8: Reparto de pesos ANS. Periodo 1. Servicios CEU*

<b>ANS</b>	<b>%</b>
<b>CALIDAD GLOBAL</b>	<b>12,50%</b>
<b>TTRAMIT</b>	<b>1,00%</b>
<b>DESPLIEGUES</b>	<b>20,00%</b>
<b>DOTAINST</b>	<b>35,00%</b>
<b>INVENTARIO</b>	<b>19,00%</b>
<b>ROTINDICE</b>	<b>1,50%</b>
<b>REALPOMS</b>	<b>0,00%</b>
<b>CONFSERV</b>	<b>0,00%</b>
<b>QUEJAS</b>	<b>0,50%</b>
<b>TSOL-Q</b>	<b>0,50%</b>
<b>SEGUIMIENTO</b>	<b>10,00%</b>

*Tabla 9: Reparto de pesos ANS. Periodo 1. Servicios PDD*

<b>ANS</b>	<b>%</b>
<b>CALIDAD GLOBAL</b>	<b>14,70%</b>
<b>CANALPERD</b>	<b>4,30%</b>
<b>TATENCION</b>	<b>3,30%</b>
<b>TTRAMIT</b>	<b>34,45%</b>
<b>INDICESOL</b>	<b>30,85%</b>
<b>INVENTARIO</b>	<b>1,00%</b>
<b>ROTINDICE</b>	<b>2,50%</b>
<b>REALPOMS</b>	<b>2,00%</b>
<b>CONFSERV</b>	<b>0,50%</b>
<b>QUEJAS</b>	<b>0,45%</b>
<b>TSOL-Q</b>	<b>0,45%</b>
<b>SEGUIMIENTO</b>	<b>5,50%</b>



Tabla 10: Reparto de pesos ANS. Resto del periodo. Servicios CEU

ANS	%
CALIDAD GLOBAL	12,00%
TTRAMIT	1,00%
DESPLIEGUES	20,00%
DOTAINST	34,00%
INVENTARIO	18,00%
ROTINDICE	1,50%
REALPOMS	2,00%
CONFSERV	0,50%
QUEJAS	0,50%
TSOL-Q	0,50%
SEGUIMIENTO	10,00%

Tabla 11: Reparto de pesos ANS. Resto del periodo. Servicios PDD

Con el objeto de garantizar la transferencia del servicio durante la etapa de transición se establecerán, adicionalmente, las siguientes penalizaciones por el incumplimiento de los hitos más críticos:

- **Disponibilidad del Centro de Servicios:** el adjudicatario deberá tener operativa la sede del Centro de Servicios de Atención (equipada y disponible) en un plazo de 45 días naturales contados a partir del inicio del contrato. Una vez superado este plazo, se le aplicará una penalización de 3.500 € por cada día natural de retraso.
- **Disponibilidad del Centro de Distribución:** el adjudicatario deberá tener operativo el Centro de Distribución en un plazo de 45 días naturales contados a partir del inicio del contrato. Una vez superado este plazo, se le aplicará una penalización de 3.500 € por cada día natural de retraso.

La no disponibilidad de los centros del proveedor al finalizar la fase de transición será causa de resolución de contrato.

- **Disponibilidad del equipo prestador del servicio:** en caso de retraso en las fechas señaladas en el apartado *Etapas de Transición* de la Cláusula **Etapas de prestación del Servicio** se aplicará una penalización de 3.500 € por cada día natural de retraso.
- **Mantenimiento Recursos del Equipo Base:** el adjudicatario estará obligado a mantener el número de recursos y perfiles definidos en el Pliego como Equipo Base. Las situaciones de incapacidad temporal deberán sustituirse en todo caso. La falta de recursos en este Equipo será penalizado como se indica a continuación:
  - 240€ por cada día hábil y recurso perteneciente al Equipo prestador del Servicio.
  - 400€ por cada día hábil y recurso del Equipo de Gobierno del Servicio.



- **Disponibilidad de las herramientas solicitadas en el Pliego:** se establecerán penalizaciones económicas al adjudicatario de hasta el 10% del importe mensual de los Servicios CEU por cada mes de retraso sobre los plazos estipulados en el presente pliego o acordados por el Comité de Seguimiento del Contrato.
- **Entrega de los informes mensuales:** en caso de retraso en la fecha de entrega de los Informes mensuales de Seguimiento Económico y ANS e Informes mensuales de Seguimiento del Servicio, previsto para el 10º día hábil del mes siguiente al período evaluado tal y como se indica en el apartado **Informes a proporcionar por el Adjudicatario**, se aplicará una penalización del 0,02% del importe total de la factura mensual por cada día hábil de retraso en la entrega.
- **Retraso en la entrega de documentación requerida como indispensable en la Cláusula Etapas de prestación del Servicio.**
  - Etapa de Transición de Entrada: 300 € por cada día natural de demora en la entrega
  - Etapa de Pleno Servicio: 300 € por cada día natural de demora en la entrega
  - Etapa de Transición de Salida Pleno Servicio: 300 € por cada día natural de demora en la entrega
- **Retraso en las entregas específicas de PSS,** o de otra herramienta propuesta por el adjudicatario y aprobada por la Agencia, para la medición de los ANS del contrato (entrega definida en la Cláusula **Herramientas de soporte al Servicio**) con los incumplimientos reflejados en la ficha del ANS **Tiempo máximo de Tramitación**.
- **Retrasos en la definición e implementación de las herramientas** aprobadas por la Agencia, destacando la migración del SGIP (entrega definida en la Cláusula **Herramientas de soporte del Servicio**) con los incumplimientos correspondientes según la ficha del **ANS Tiempo máximo de Tramitación** y del **ANS Realización de los Planes de Mejora**.
- **Retraso en la entrega del Plan de desbordamiento:** En caso de que la entrega no se haga en la fecha estipulada o no contemple los aspectos pactados, se penalizará con 100 euros por cada día de retraso.
- **Autoservicio, Gestión de Contenidos y Automatización:** en el supuesto de que no se alcancen los niveles mínimos exigidos para cada periodo: 10% para el año 1, 15% para el año 2 y 20% para el año 3, se aplicará una penalización de 500 € por cada mes que se incumpla el objetivo señalado.

## CLÁUSULA 10º. Gobierno del contrato

Los servicios solicitados en el presente pliego precisan de un estrecho seguimiento en su ejecución por parte de la Agencia con objeto de garantizar la correcta ejecución de los mismos, la satisfacción de los clientes y usuarios de la Agencia en lo que a servicios de Atención y Soporte se refiere y asegurar la vigencia de los acuerdos como respuesta a las necesidades cambiantes de las TIC en la Comunidad de Madrid.

Para alcanzar estos objetivos se define una estructura de seguimiento del contrato de dos niveles:

- **Nivel estratégico,** orientado a la evolución del contrato y la mejora de los servicios, que se encargará de velar porque la estrategia y objetivos de la contratación de servicios estén alineados con los de la Agencia y de la Comunidad de Madrid, así como de controlar y garantizar que todas las decisiones y operaciones se ajustan a dicha estrategia. La recepción de los servicios prestados se realizará a este nivel.



- **Nivel operativo**, ligado a la ejecución concreta de los servicios que se encargará de transformar las decisiones estratégicas en planes de acción y de dirigir y controlar los esfuerzos necesarios para su ejecución. En este nivel el adjudicatario se responsabiliza de la gestión, ejecución, supervisión técnica y control operativo de los servicios.

Atendiendo a la estructura señalada se establecerán Comités diferenciados a dos niveles para el control y la toma de decisiones:

- **Nivel Estratégico: Comité de Seguimiento del Contrato (CSC)**
- **Nivel Operativo: Comités Operativos (COP)**

Una vez iniciada la ejecución del contrato, se procederá al nombramiento de un Comité de Seguimiento del Contrato y unos Comités Operativos que incorporarán personal perteneciente a la Agencia y a la empresa adjudicataria.

### **10º.1 Comité de Seguimiento del Contrato (CSC)**

#### **10º.1.1 Periodicidad**

El Comité de Seguimiento del Contrato se celebrará mensualmente y sus reuniones tendrán lugar en las dependencias de la Agencia. No obstante, tanto la DSMU como el adjudicatario podrán convocar reuniones extraordinarias por la existencia de circunstancias que así lo requieran. El Comité de Seguimiento del Contrato se iniciará en el momento de la formalización del contrato y finalizará con la conclusión del mismo.

#### **10º.1.2 Asistentes**

Obligatoriamente han de asistir figuras directivas por ambas partes con capacidad de decisión suficiente como para adoptar acuerdos y tomar decisiones formales en relación con los servicios prestados por el adjudicatario. Estará formado como mínimo por las siguientes personas:

- **Por parte de la Agencia:**
  - Miembros permanentes:
    - Director de Soporte Multicanal al Usuario (DSMU)
    - Responsables de las áreas de la DSMU que realizan el seguimiento operativo del proveedor en la ejecución de los servicios objeto del contrato.
    - Responsable de la Unidad de Seguimiento del Servicio.

La Agencia podrá incorporar otros miembros opcionales cuando así lo considere oportuno.

- **Por parte de la empresa adjudicataria:**
  - Miembros permanentes:
    - Coordinador General del Servicio (CGS)
    - Responsables de los Grupos de Servicios (RGS)
  - Miembros opcionales (solamente cuando se requiera su presencia):
    - Coordinador de Seguridad (SEG)
    - Gestor de Quejas y Sugerencias (GQS)

No obstante lo anterior, se podrá requerir la presencia de otros miembros distintos a los señalados que se estimen oportunos para la correcta realización de las sesiones de los comités.



### 10º.1.3 Funciones

El CSC deberá realizar al menos las funciones definidas a continuación:

- Valorar el avance global de los Servicios y acordar la adopción de propuestas de mejora y medidas correctoras o preventivas que deba desarrollar e implantar el adjudicatario previa autorización de la DSMU.
- Aprobar las propuestas de actualización o supresión de servicios que hayan sido elevadas al CSC por los Comités Operativos y estén relacionados con el objeto del contrato, de acuerdo con los procedimientos establecidos en el pliego.
- Controlar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) de cada periodo y conocer el grado de incumplimiento de los ANS en relación a la aplicación de las correspondientes penalizaciones establecidas en el Pliego de Cláusulas Técnicas.
- Revisar y proponer variaciones de los Niveles de Servicio inicialmente requeridos en base a la mejora continua de los mismos pudiendo establecer nuevas métricas, valores objetivos, etc.
- Aprobar ajustes de ANS definidos en el Pliego y su posible adaptación para ser más acordes con la evolución de los servicios contratados, conforme aconseje la evolución de los servicios.
- Revisar el cumplimiento y grado de avance de las iniciativas recogidas en el Plan de Optimización y Mejora del Servicio (POMS).
- Realizar el seguimiento de las acciones que quedaron pendientes del Comité anterior.
- Resolución de situaciones de especial significación surgidas en el servicio y no resueltas a nivel operativo.
- Formalizar la Recepción del Servicio, revisando y aprobando el certificado de servicios a facturar en el periodo bajo revisión.
- Formalizar la aplicación de penalizaciones derivadas del incumplimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio durante el periodo en revisión, teniendo en cuenta los informes aportados por las áreas operativas.
- Valorar la conveniencia de efectuar modificaciones de contrato y proponerlas al órgano competente.
- Cualquier otro asunto en el ámbito de sus competencias que el propio Comité considere de interés.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete, en todo momento a facilitar a las personas designadas por la Agencia, 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 las tecnologías, métodos, y herramientas utilizados para resolverlos.

Los acuerdos adoptados en el seno del CSC deberán ser de mutuo acuerdo de las partes.

### 10º.1.4 Actas

Tras cada reunión, se elaborará un acta. El adjudicatario será responsable de la elaboración material de las actas, y su paso a revisión por los asistentes en las 48 horas siguientes a la finalización del Comité, la incorporación de las modificaciones o comentarios pertinentes fruto de su revisión y la presentación del acta definitiva para la firma. Las actas no tendrán validez formal hasta su firma por parte del Director de la DSMU y del Coordinador General del Servicio por parte del adjudicatario.



Las actas que incluyan acuerdos de modificación, inclusión o supresión de servicios contratados y/o ANS serán incorporados al expediente del contrato junto con la nueva ficha de servicio y/o ficha de ANS. Asimismo, en caso necesario, serán la base para solicitar el inicio de cualquier trámite de modificación del contrato.

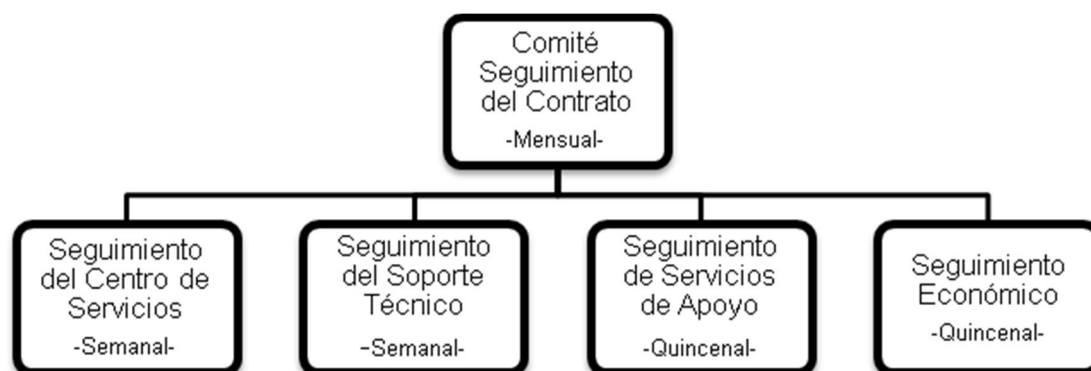
## 10º.2 Comités Operativos (COP)

En cada Comité Operativo la DSMU toma conocimiento del estado y evolución del servicio a través de la información aportada sobre la actividad desarrollada en el periodo analizado y el seguimiento de los niveles de servicio estipulados, con el fin de adoptar las decisiones oportunas para su mejora. El adjudicatario se compromete a la mejora continua del servicio, propiciando la colaboración de los distintos niveles de competencia en el análisis e implantación de planes de acción.

### 10º.2.1 Periodicidad

Los Comités Operativos se celebrarán periódicamente (semanal o quincenalmente) y sus reuniones tendrán lugar en las dependencias de la Agencia o en las del proveedor. No obstante, la DSMU podrá convocar cuantas reuniones extraordinarias sean necesarias para el seguimiento del servicio. Éstas se iniciarán en el momento de la formalización del contrato y finalizarán con la conclusión del mismo.

Los comités operativos reportarán al Comité de Seguimiento de Contrato y se celebrarán con la periodicidad indicada, siguiendo el siguiente esquema:



*Figura 5: Esquema Comités Operativos*

### 10º.2.2 Asistentes

Obligatoriamente han de asistir figuras por ambas partes con capacidad de decisión suficiente como para adoptar acuerdos y tomar decisiones en relación con los servicios prestados por el adjudicatario.

Cada uno de los Comités Operativos estará formado como mínimo por las siguientes personas:





	Asistentes	
Comité Operativo	Agencia	Adjudicatario
SEGUIMIENTO DEL CENTRO DE SERVICIOS	Jefe de Área del Centro de Servicios	Responsable del Centro de Servicios a Usuarios
	Responsables del Seguimiento de los Servicios	Responsables Operativos del Seguimiento de los Servicios (RO)
SEGUIMIENTO DEL SOPORTE TÉCNICO	Jefe de Área de Soporte Técnico	Responsable de Soporte Técnico
	Responsables del Seguimiento de los Servicios	Responsables Operativos del Seguimiento de los Servicios (RO)
SEGUIMIENTO DE SERVICIOS DE APOYO Y CONTROL	Jefe de Área de Seguimiento y Mejora del Servicio	Responsable del Grupo de Servicios de Apoyo y Control
	Responsables del Seguimiento de los Servicios	Responsables Operativos del Seguimiento de los Servicios (RO)
	Responsable de la Unidad de Planificación y Gestión de Quejas	Responsable del Grupo de Servicios de Apoyo y Control
	Responsables del Seguimiento de las Quejas	Responsables Operativos del Seguimiento de las Quejas (RO)
SEGUIMIENTO ECONÓMICO	Responsable de la Unidad de Planificación y Gestión de Quejas	Coordinador General del Servicio

*Tabla 12: Miembros asistentes a los Comités Operativos*

No obstante lo anterior, se podrá requerir la presencia de otros miembros distintos a los señalados que se estimen oportunos para la correcta realización de las sesiones.

### 10º.2.3 Funciones

En el seno de los distintos COP se deberá realizar al menos las funciones definidas a continuación:

- Monitorizar el Servicio en el periodo bajo análisis con el fin de asegurar que se alcanzan los niveles de calidad y eficiencia acordados
- Seguir y evaluar el progreso de los trabajos objeto del contrato, tareas y actividades para la prestación del servicio y evaluación de riesgos.
- Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos para la prestación del servicio.
- Garantizar que el personal asignado para la ejecución de los servicios por el adjudicatario está disponible y cuenta con los medios, formación y soporte necesarios para la correcta ejecución de sus tareas.
- Gestionar los acuerdos con terceros que intervienen en la prestación del servicio.
- Analizar y validar si procede las propuestas de mejora del servicio prestado.
- Proponer al CSC propuestas de actualización o supresión de servicios que estén relacionados con el objeto del contrato, de acuerdo con los procedimientos establecidos en el pliego.
- Revisar el estado y evolución de los Planes de Mejora acordados (en el marco del POMS) y cumplimiento de los compromisos aprobados.
- Aprobar la configuración y estructura de los canales de comunicación con los usuarios, tanto de entrada como de salida.
- Revisar el cumplimiento de los ANS de cada periodo.



- Proponer y presentar al CSC la variaciones en los ANS inicialmente establecidos, planteando nuevos valores objetivos, métricas, penalizaciones, etc.
- Cualquier otro asunto en el ámbito de su competencia que el propio Comité considere de interés.

#### 10º.2.4 Documentos de seguimiento

Los acuerdos alcanzados en los Comités Operativos quedarán recogidos en un acta o documento de seguimiento y será responsabilidad del proveedor su elaboración y su paso a revisión por los asistentes en las 48 horas siguientes a la finalización de la reunión así como la incorporación de las modificaciones o comentarios pertinentes fruto de su revisión. Estos documentos tendrán validez una vez que la Agencia ratifique su contenido.

### 10º.3 Adaptaciones en los servicios

Como consecuencia del seguimiento del servicio y del proceso de evaluación y mejora continua de la calidad, podrá determinarse la necesidad de adaptar los servicios o los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) que forman parte del objeto del contrato. En estos casos, las propuestas de actualización serán elevadas al Comité de Seguimiento del Contrato e irán acompañadas de un informe que justifique la necesidad del cambio y una nueva ficha de servicio o que sustituirá a la anterior.

Una vez aprobadas por el CSC entrarán en vigor y se incorporarán al expediente del contrato.

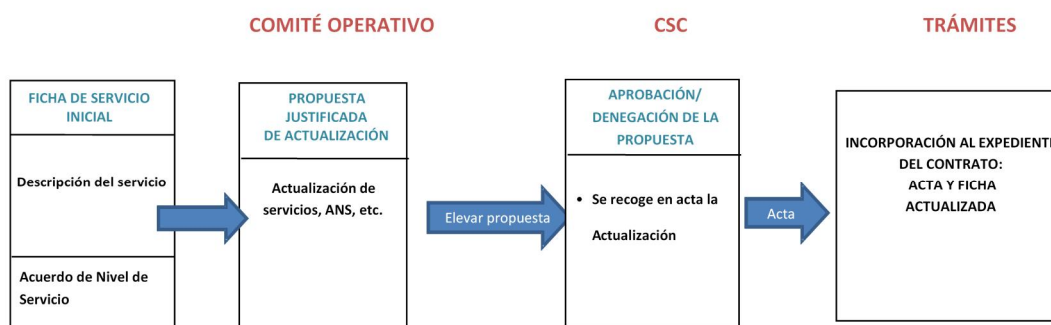


Figura 6: Adaptaciones en los Servicios

## CLÁUSULA 11º. Seguimiento y Mejora Continua

Dentro de esta cláusula se recoge el método para realizar el seguimiento y la mejora de la calidad dentro de un plan de optimización y mejora del servicio y cuáles son los informes que el adjudicatario deberá proporcionar periódicamente para evaluar el grado de calidad del servicio y corregir las desviaciones sobre los objetivos marcados. Adicionalmente, desde la Agencia se podrán solicitar los informes puntuales que se consideren necesarios para la correcta ejecución y/o seguimiento del servicio prestado.

### 11º.1 Plan de Optimización y Mejora del Servicio (POMS)

Es tarea conjunta de la Agencia y del adjudicatario, la búsqueda de la eficiencia y la excelencia mediante la mejora continua del servicio. Para ello, se habilitará un Plan de Optimización y Mejora del Servicio (POMS), cuyo desarrollo corresponde al adjudicatario. En el POMS, el proveedor de servicios contratado propondrá mejoras a los trabajos desempeñados por su personal, medidas preventivas o correctoras y los plazos, necesarios para solventar cualquier desviación o anomalía, sin menoscabo de los Planes que pueda proponer la Agencia.



Cada línea de acción a poner en marcha dentro del POMS será recogida en una ficha donde se incluye entre otros datos, el nombre de la iniciativa, responsables a nivel de la Agencia y del proveedor, fechas de inicio y fin, descripción y beneficios que se alcanzan con su puesta en marcha. Algunos ejemplos de líneas de acción y mejora podrían ser la creación de un repositorio de usuarios, la mejora en el control de la base instalada (equipos del servicio), la gestión en base a roles, etc.

En el documento de seguimiento del POMS, el adjudicatario deberá entregar mensualmente, al CSC y a los COP, la información relevante que reporte su grado de avance a partir de los informes correspondientes. El informe de avance del POMS seguirá lo especificado en los siguientes apartados, así como en las fichas de servicio contenidas en el Anexo **Detalle de los Servicios a prestar** del presente pliego.

En definitiva, el POMS debe incluir propuestas de mejora de calidad que la Agencia y el adjudicatario acordarán conjuntamente para optimizar la actividad desarrollada dentro de los diferentes servicios incluidos en el pliego.

## 11º.2 Informes a proporcionar por el adjudicatario

Para el adecuado seguimiento del servicio, evaluación y mejora continua del grado de calidad del mismo se consideran necesarios los siguientes documentos:

- Informe de seguimiento económico y ANS.
- Informe de avance del POMS.
- Informe de seguimiento del servicio

La entrega mensual de estos informes debe ser **antes del décimo día hábil** del mes siguiente al periodo evaluado. En caso de ser necesario realizar alguna corrección posterior a la fecha de entrega, se dispondrá de un margen de 2 días hábiles. Cualquier cambio realizado en el informe deberá ser comunicado previamente a la Agencia por correo electrónico. Antes de dar por cerrado el documento, las modificaciones realizadas durante las revisiones con la Agencia se almacenarán en un fichero anexo.

Además de las entregas mensuales, es preciso que el adjudicatario entregue un informe de seguimiento del servicio anual que recogerá la información consolidada de todo el año y aquella información que la Agencia considere de utilidad de cara a este periodo. La entrega de este informe se debe realizar antes del 31 de enero del año siguiente al periodo del informe.

### 11º.2.1 Informe de Seguimiento Económico y ANS

Dentro de este informe se recogerá la información sobre aspectos de índole económica como son:

- Evolución de la facturación de los servicios y las unidades facturables.
- Cumplimiento de ANS y penalizaciones (Ver Anexo **Fichas y tablas de Acuerdos de Nivel de Servicio** del presente pliego).
- Otra información relevante, como previsiones de facturación a futuro.

Dentro de este informe podrán incluirse otro tipo de información que sea acordada en el CSC.

### 11º.2.2 Informe de avance del POMS

Aportará información sobre el grado de avance de cada una de las iniciativas recogidas en el marco del POMS. Este informe será reportado mensualmente en el CSC y tendrá un formato similar al que se observa en la siguiente figura:



PMS2012

NOMBRE DE LA INICIATIVA		COMITÉ	GRADO DE AVANCE	
Nombre de la iniciativa		operativo	70%	
RESPONSABLE ICM	RESPONSABLE PROVEEDOR	FECHA INICIO	FECHA FIN	NÚM. FICHA
Persona responsable	Persona responsable	01/03/2012	31/12/2012	313
ACCIONES FINALIZADAS DESDE EL ÚLTIMO CSC				
ACCIONES PREVISTAS ANTES DEL PRÓXIMO CSC				
DIFICULTADES A ESCALAR AL CSC				

Agencia de  
Informática y Comunicaciones  
de la Comunidad de Madrid

Figura 7: Ejemplo Informe de Avance POMS

La información incluida en este reporte será la que se utilice para el cómputo del nivel de servicio alcanzado en el correspondiente ANS **Realización de los Planes de Mejora**. Ver Anexo **Fichas y tablas de Acuerdos de Nivel de Servicio**.

### 11º.2.3 Informes de seguimiento del servicio

Dada la variada naturaleza y extensión de los servicios a prestar al amparo del presente pliego, para realizar un seguimiento del servicio, además de las aplicaciones recogidas en la Cláusula **Herramientas de soporte al Servicio** del presente pliego y más concretamente, el Portal de Seguimiento del Servicio (PSS), u otra herramienta propuesta por el adjudicatario y aprobada por la Agencia, será necesario contar con informes que permitan detectar posibles desviaciones, para establecer acciones preventivas o correctoras y evaluar su efectividad con la evolución posterior de los servicios.

El **PSS**, o la otra herramienta, permitirán contar con informes dinámicos en tiempo real, del estado de los parámetros más importantes del servicio, analizados por las distintas dimensiones de cada servicio y su evolución. No obstante, adicionalmente, será necesario proporcionar un reporting mensual y otros reportes cuya periodicidad y contenidos serán acordados en los correspondientes comités de seguimiento del contrato (CSC y COP). El principal objetivo de los informes será ofrecer una visión general clara y sencilla de los servicios recogidos en cada una de las fichas incluidas en el pliego (ver Anexo **Detalles de los Servicios a prestar**).



Con el objetivo de mejorar la eficiencia y optimizar los recursos para el desarrollo de los diferentes informes, será necesario que el adjudicatario invierta al comienzo del contrato, una cantidad de tiempo considerable a analizar los informes necesarios para su implementación en el PSS o en la otra herramienta, de forma que la mayor parte de los informes periódicos mensuales salgan del portal del seguimiento del servicio. Será necesario que defina de acuerdo con la Agencia o a su instancia, entre otras cosas, qué informes son necesarios, el contenido de dichos informes, de dónde se obtiene la información, cómo se trata la información, cómo se muestra la información de forma útil, qué análisis se debe realizar de dicha información, etc.

Indicar que dichos informes deberán ser aprobados por la Agencia para su implementación y los datos a utilizar y la herramienta de la que se obtienen será la indicada por los responsables de la Agencia.

Con carácter general, serán de aplicación al conjunto de informes de seguimiento del servicio, las siguientes consideraciones:

- **Simplicidad, concreción y análisis de los datos.** A pesar de tener múltiples servicios con numerosos aspectos susceptibles de seguimiento, no tienen utilidad informes con cantidades de cifras que no aportan una visión analítica que permita identificar desviaciones que requieran la aplicación de medidas y planes de acción concretos.
- **Datos destacados.** Es importante resaltar dentro de tablas o series los datos que, por su disparidad o por su alejamiento de valores normales, sean destacables y sobre los que haya que llamar la atención.
- **Perspectiva histórica.** Los informes incluirán la comparación de los datos con un determinado período anterior en el tiempo.
- **Cambios.** Dado que nuestro servicio puede cambiar y evolucionar a lo largo de la vida del contrato, será necesario adaptar los informes para reflejar dicha evolución y mantener el grado de precisión de los mismos con relación a la realidad del servicio, así como para eliminar datos que no aporten información o incorporar otros nuevos que aporten mayor valor que los existentes.
- **Aportación de valor.** Si hay indicadores o datos dentro de un informe que dejan de aportar valor al seguimiento de servicio hay que buscar indicadores alternativos o eliminarlos. Mantener datos en un informe por el hecho de ocupar un lugar, no beneficia el seguimiento.
- **Puntualidad.** Todos los informes deben entregarse en el plazo definido y acordado con la Agencia.

Los **informes de seguimiento del servicio** son un medio para entender cómo se ha comportado el servicio en el período analizado, contrastar si las previsiones y mejoras se cumplen y verificar la efectividad de las acciones preventivas o correctoras. A modo de ejemplo, se incluye el aspecto deseable para un informe de un servicio a lo largo de un mes:





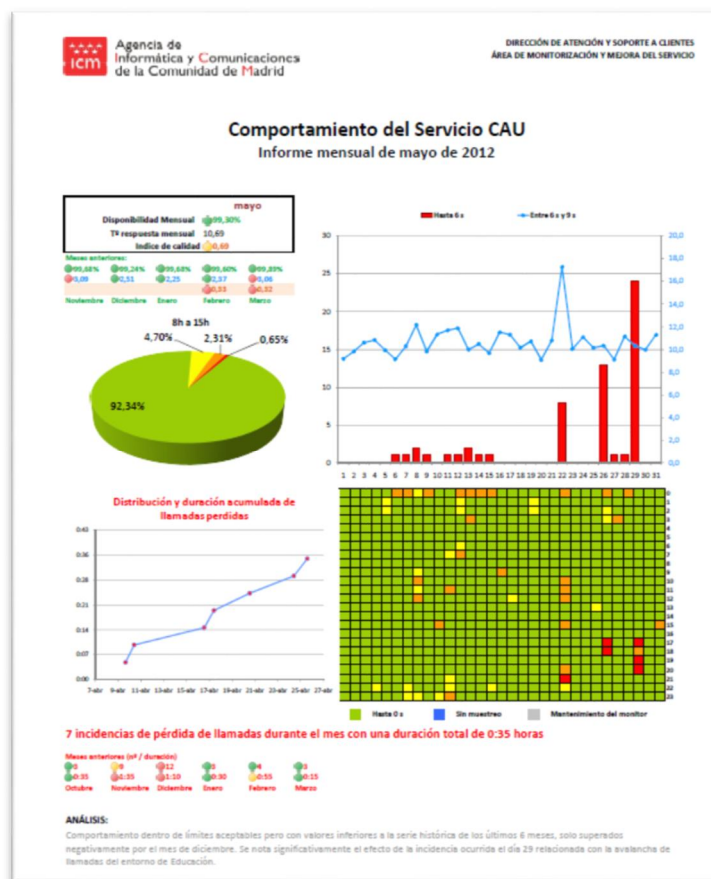


Figura 8: Ejemplo Informe de Seguimiento del Servicio

En lo relativo a los servicios incluidos en el pliego, los informes deben mostrar información, al menos, sobre los siguientes aspectos (no obstante, como hemos comentado anteriormente, el contenido de los informes y su evolución, será acordado en los diferentes comités de seguimiento del contrato):

- **Indicadores de atención.** Deberán distinguirse, además de por periodos seleccionados dinámicamente, por diferentes dimensiones: piloto, grupo, entorno, tipos de centro, criticidad, etc. Algunos ejemplos de este tipo de indicadores son: nº de contactos atendidos por canal de entrada, tiempo medio y máximo de solución de incidentes, información sobre el nº de registros en función del estado en el que se encuentran, etc.
- **Indicadores de soporte** como por ejemplo nº de incidentes pendientes, averías de equipamiento por tipo, nº de actualizaciones de antivirus realizadas con motivo del mantenimiento preventivo de equipos, etc.
- **Indicadores de quejas** tales como número total de quejas recibidas, duración media de las quejas, etc.
- **Indicadores de logística y dotaciones** tales como número de equipos disponibles, entradas y salidas de equipos, número de equipos distribuidos por tipo y por consejería, etc.
- **Indicadores de gestión de accesos** entre los que podemos destacar altas, bajas y modificaciones realizadas en un periodo, altas masivas motivadas por implantaciones, peticiones solucionadas, etc.
- **Indicadores relativos a inventario** como por ejemplo nº de equipos inventariados por unidad organizativa, nº de equipos en garantía, etc.



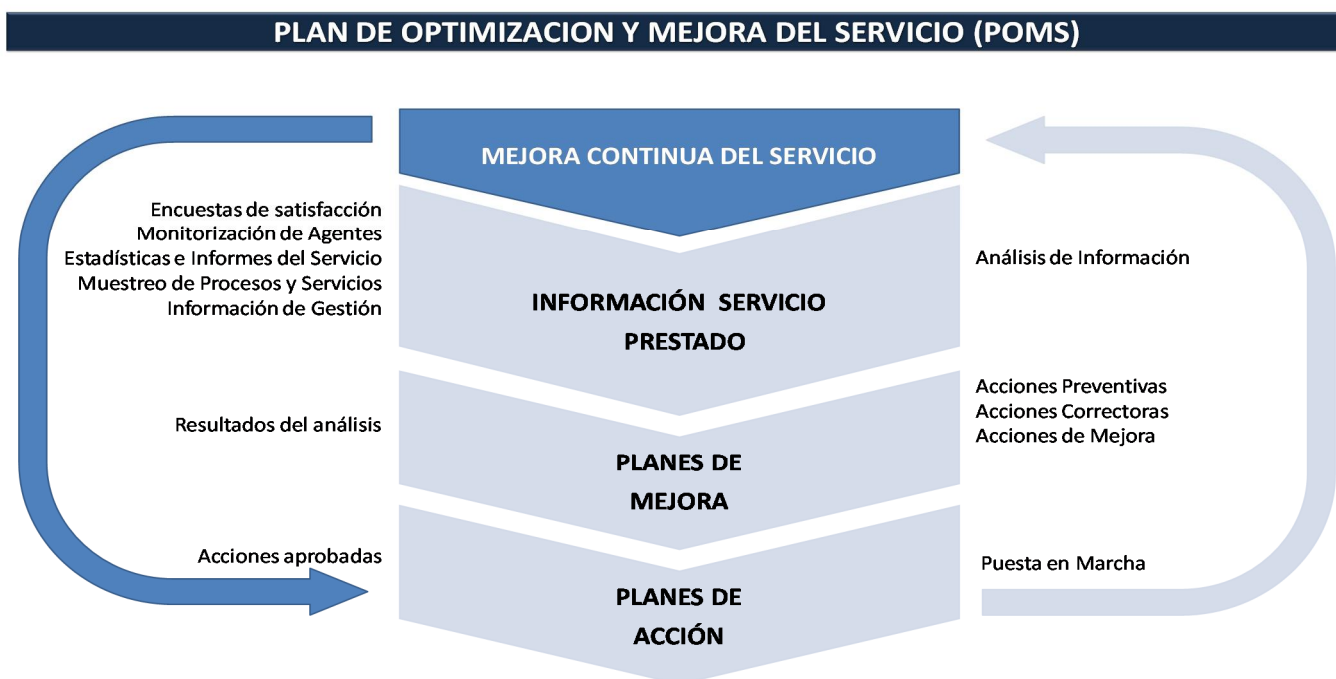


- **Indicadores relativos a las tutorías o acciones formativas impartidas por el prestador del servicio a su personal** tales como descripción de las acciones formativas realizadas, nº de asistentes, fecha de impartición, etc.
- **Indicadores relativos a Gestión del Conocimiento**, tales como obtención de listados de las mejoras realizadas sobre la documentación contenida en las herramientas y repositorios documentales actuales, sobre la gestión de la formación, uso de las herramientas de Gestión del Conocimiento por parte de los prestadores de servicio, etc.

### 11º.3 Optimización y Mejora Continua de la Calidad del Servicio

El adjudicatario implantará y llevará a cabo un modelo de mejora continua, consensuado con la Agencia, para garantizar la adecuada prestación y evolución de los servicios contratados de forma que incremente la satisfacción de los clientes y usuarios de forma progresiva, asegurando que los servicios se prestan de forma eficiente y con el nivel de calidad acorde a lo definido en el presente Pliego. Este modelo, que será responsabilidad del adjudicatario, forma parte del POMS descrito con anterioridad en un apartado exclusivo del presente pliego, cuyo planteamiento es conjunto entre la Agencia y el Adjudicatario. Otro objetivo derivado de este modelo, será la optimización del propio servicio y por tanto una mejora importante en la eficiencia del mismo.

El adjudicatario, como responsable directo de garantizar globalmente la calidad del servicio, deberá proponer, planificar e implantar acciones que contribuyan a la mejora del mismo. Para ello, deberá obtener y analizar periódicamente la información cualitativa y cuantitativa de los servicios prestados, siguiendo un proceso similar al siguiente:



*Figura 9: Proceso Optimización y Mejora Continua*

Las acciones correctivas, preventivas y de optimización que el adjudicatario, en colaboración con la DSMU, considere necesarias para la mejora del servicio, deberán ser aprobadas en el Comité Operativo (COP). Previo al COP, el adjudicatario habrá enviado la información detallada a la Agencia con suficiente antelación para su estudio y valoración previa. En su definición, el adjudicatario deberá indicar, como mínimo, en qué consisten, las ventajas esperadas y los riesgos asociados a su puesta en marcha. Las



iniciativas valoradas y aprobadas por la Agencia serán incluidas dentro del Plan de Optimización y Mejora del Servicio (POMS) especificando las acciones correspondientes.

En el supuesto de que las propuestas presentadas por el adjudicatario y aprobadas por la Agencia en el seno de los COP afecten a los procesos y/o servicios de forma horizontal o que tengan un carácter estratégico, serán elevadas al Comité de Seguimiento del Contrato para su aprobación y su posterior inclusión dentro del POMS.

Durante el desarrollo de la actividad objeto del contrato, la Agencia podrá establecer controles de calidad, encuestas y auditorias (desarrolladas internamente o por una entidad independiente) sobre la actividad realizada por el adjudicatario. Con los resultados obtenidos, se podrán establecer nuevas acciones correctoras para su ejecución y desarrollo.

Mensualmente, a través del Comité de Seguimiento del Contrato, se realizará un seguimiento del avance de las iniciativas aprobadas y de la consecución de los objetivos de mejora en los plazos propuestos y con la calidad acordada. En el caso de acciones correctivas, la Agencia verificará que las desviaciones anteriores han sido corregidas eficazmente. En cualquier momento, el adjudicatario está obligado a comunicar a la Agencia cualquier desviación sobre el plan previsto.

## **CLÁUSULA 12º. Gestión de la Seguridad**

### **12º.1 Introducción**

El adjudicatario deberá cumplir la normativa legal aplicable en materia de seguridad en el marco de los servicios prestados. Con carácter general deberá prestarse especial atención a la observancia de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la anterior y el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica. A tales efectos, nombrará un Responsable de Seguridad.

Respecto a la gestión, administración y operación de los sistemas de información y de los datos a que se tenga acceso, todo ello dentro de la realización de los trabajos objeto del presente contrato, se deberán cumplir los requisitos de seguridad recogidos en este clausulado en todas las infraestructuras, servicios y sistemas del adjudicatario que den servicio a la Agencia en el desarrollo del contrato.

El adjudicatario estará obligado a la realización así como al mantenimiento de los registros de evidencias del cumplimiento durante al menos todo el periodo de ejecución del contrato de las actividades relacionadas a continuación:

- Definir, implementar y mantener una política de seguridad.
- Implantar las medidas de seguridad con el objeto de proteger los datos, infraestructuras, servicios y sistemas de información de la Comunidad de Madrid, en respuesta a los requisitos especificados en este clausulado.
- Extender lo especificado en el punto anterior a los posibles contratos o relaciones con terceros vinculados a sistemas de información, productos y servicios que estén relacionados con la prestación del servicio objeto del contrato.

Los siguientes apartados establecen las condiciones y medidas en materia de seguridad que el adjudicatario deberá implantar y mantener para la prestación de los servicios. Estas condiciones y medidas se considerarán como de obligado cumplimiento y con carácter de mínimos, teniendo en cuenta que el adjudicatario podrá implantar adicionalmente otros que considere adecuados o necesarios a lo



largo de la ejecución del contrato. En todo caso, se estará a lo dispuesto a la legislación vigente y al cuerpo normativo de seguridad de la Agencia.

## 12º.2 Protocolos y procedimientos de seguridad

### 12º.2.1 Criterios de clasificación de los servicios

El adjudicatario tipificará cada servicio prestado según los siguientes criterios de clasificación:

- **Lugar de ejecución del servicio:** En función del lugar principal en el que se desarrollen los servicios se distinguen dos casos:
  - Comunidad de Madrid: El proveedor presta el servicio principalmente en las dependencias de la Comunidad de Madrid donde se encuentran instalados los equipos y/o usuarios.
  - Remoto: El proveedor presta el servicio principalmente desde sus propias dependencias.
- **Propiedad de las infraestructuras TIC utilizadas:** En función de quién sea el propietario de las principales infraestructuras TIC (comunicaciones, equipos de usuario, software) utilizadas para prestar el servicio se distinguen dos casos:
  - Comunidad de Madrid: La mayor parte de las infraestructuras TIC utilizadas para prestar el servicio son propiedad de la Comunidad de Madrid, siendo las proporcionadas por el adjudicatario una minoría o complementarias.
  - Adjudicatario: La mayor parte de las infraestructuras TIC utilizadas para prestar el servicio son propiedad del proveedor del servicio, siendo poco significativas dentro del servicio las proporcionadas por la Comunidad de Madrid.
- **Nivel de acceso a información y sistemas de la Comunidad de Madrid:** En función del nivel de acceso a la información y a los sistemas de información de la Comunidad de Madrid se distinguen cuatro casos:
  - Sin acceso: El servicio provisto no requiere de conocimiento de información ni la utilización de los sistemas de información de la Comunidad de Madrid, de modo que el personal que presta el servicio no dispone de cuentas de usuario en dichos sistemas.
  - Con acceso de nivel de usuario: El servicio provisto requiere de acceso a la información o la utilización de los sistemas de información de la Comunidad de Madrid, de modo que el personal que presta el servicio dispone de cuentas de usuario que les permiten acceder a alguno de dichos sistemas con privilegios habituales.
  - Con acceso privilegiado: El servicio provisto requiere de la capacidad de acceso privilegiado a información o sistemas de información de la Comunidad de Madrid, con capacidad para administrar dichos sistemas y/o los datos de producción que procesan.
  - Con acceso físico: El servicio provisto requiere el acceso físico a los sistemas de información de la Comunidad de Madrid, con capacidad para intervenir, retirar, cambiar, guardar, trasladar o destruir sistemas o soportes con información.

### 12º.2.2 Definición e implantación de los protocolos y procedimientos

El adjudicatario deberá definir los protocolos y procedimientos de actuación específicos en materia de seguridad, en función de las características de cada uno de los servicios prestados a la Agencia y de la clasificación realizada de los mismos.



En función de cada una de las tres categorías en las que se encuadre cada servicio, el proveedor deberá desarrollar y cumplir los requisitos expresados en este clausulado, con protocolos y procedimientos específicos. A continuación se relacionan los dominios de seguridad que se deberán contemplar:

- Documentación de Seguridad.
- Organización de la seguridad.
- Obligaciones del personal.
- Formación del personal.
- Gestión de incidencias de seguridad.
- Gestión de soportes de información.
- Acceso lógico.
- Acceso físico.
- Segregación de funciones.

Los requisitos de seguridad específicos de cada dominio, asociado a la clasificación de los servicios quedan explicados en los apartados siguientes.

#### 12º.2.3 Documentación de seguridad

El adjudicatario deberá entregar al inicio de la prestación de los servicios los siguientes documentos, que deberán estar permanentemente actualizados y a disposición de la Agencia en cualquier momento de la ejecución del contrato:

- Un documento denominado Política de Seguridad, que estará basada en la Política de Seguridad Corporativa de la Agencia, que consistirá en un documento de alto nivel que defina lo que significa la 'Seguridad de la Información' en la organización y aplicable al servicio prestado. El documento deberá estar accesible para todos los miembros de la organización que intervengan en la prestación del servicio y redactado de forma sencilla, precisa y comprensible.
- Un documento denominado Documento de Seguridad, coherente con los documentos de seguridad que exigen los Reales Decretos 1720/2007, y 3/2010 respectivamente, en lo que corresponda a cada uno, donde se encuentre la normativa de seguridad, que recoja todas las medidas de seguridad propuestas, la forma de su cumplimiento y las responsabilidades asociadas, con indicación expresa de la identidad del Coordinador de Seguridad (denominado SEG), quien podría coincidir o no con el Responsable de Seguridad del contrato a los efectos de la normativa legal en materia de la LOPD. El Documento de Seguridad incluirá asimismo la clasificación de cada uno de los servicios según la tipificación del apartado anterior, y la asignación de cada usuario a cada tipo de servicio, los procedimientos y protocolos desarrollados y el nivel de cumplimiento de cada usuario y del tipo del servicio.

#### 12º.2.4 Organización de seguridad

Todas las responsabilidades en el ámbito descrito de seguridad deben estar claramente definidas.

Se debe proponer un Coordinador de Seguridad que asuma la tarea general del desarrollo y la implementación de la seguridad y fundamente la identificación de medidas de seguridad. Esta figura tendrá las funciones y perfil descritos en la Cláusula ***Organización del Equipo prestador del Servicio***.



## 12º.2.5 Obligaciones del personal

La empresa adjudicataria y el personal encargado de la realización de las tareas guardará secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tenga acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, a los que accederá exclusivamente cuando sea necesario para el estricto cumplimiento del objeto del contrato, estando obligado a no hacer públicos o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual.

Esta obligación no se limita al tiempo de ejecución del correspondiente contrato al que está asociado el proyecto indicado, sino que deberá ser respetada aun después de su cumplimiento o resolución.

Cualquier Información, fuese cual fuere su naturaleza (bien técnica, comercial, financiera, operacional o de otro tipo), en cualquier forma o soporte (ya sea verbal, escrita, grabada o de cualquier otro tipo), que pudiera ser facilitada por la Agencia o la Comunidad de Madrid o cualquier tercero que tenga relaciones contractuales con la misma, en relación con el objeto del presente pliego, será considerada como "Información Confidencial".

La empresa adjudicataria y el personal encargado de la realización de las tareas (en adelante el Equipo del Proyecto) se obligan a:

- Guardar la Información Confidencial, bien sea escrita, grabada o en cualquier otro soporte, separada de cualquier otra información de la que pudiera disponer el Equipo del Proyecto;
- Utilizar o transmitir la Información Confidencial exclusivamente para los fines del objeto del contrato;
- No realizar copia de la Información Confidencial sin el previo consentimiento escrito de la Agencia, excepto aquellas copias que sean necesitadas por el Equipo del Proyecto para su estudio interno.
- Restringir el acceso a la Información Confidencial únicamente a aquellas personas que necesiten conocerla para los fines del objeto del contrato, y asegurarse de que dichas personas conocen las obligaciones que les resultan aplicables en virtud de lo establecido en el presente documento;
- No facilitar Información Confidencial a tercero alguno sin el previo consentimiento escrito de la Agencia, y asegurarse de que, en caso de haber obtenido dicha autorización, dicho tercero firma un compromiso de confidencialidad en términos equivalentes a los del presente documento;
- Comunicar por el canal establecido cualquier incidencia que se detecte y que tenga relación con la Información Confidencial, los recursos de la Comunidad de Madrid o el servicio que se le presta;
- Cualquier publicidad o información a los medios de comunicación referida a la simple existencia del contrato o a su contenido, deberá ser previamente aprobada por escrito por la Agencia. La Agencia ampliará por sus medios sus obligaciones en materia de transparencia en lo referido al presente contrato.
- El Equipo del Proyecto procederá a destruir o a devolver a la Agencia toda la Información Confidencial a la finalización del objeto del contrato referido, bien sea escrita, grabada o en cualquier otro soporte que se pudiera encontrar recogida, según el criterio o indicación de la Agencia.

La empresa contratista formará e informará de estas obligaciones al personal que participe en el desarrollo del contrato, asumiendo, en caso contrario, las responsabilidades que pudieran derivarse por su incumplimiento.





Se deberá acreditar el conocimiento y compromiso de la cláusula de seguridad de este pliego por parte de todos los usuarios, y especialmente las referidas a las obligaciones contraídas por cada una de las personas que presta el servicio, quedando registrado en el Documento de Seguridad, así como la renuncia expresa de los derechos de propiedad intelectual que les pudiera corresponder. Las obligaciones subsistirán aun después de finalizar la relación contractual.

#### 12º.2.6 Formación y concienciación del personal

El contratista se compromete a formar a su personal sobre las obligaciones que deben contraer respecto de la cláusula de seguridad de este pliego y de los protocolos y procedimientos de seguridad definidos y desarrollados para dar respuesta a la misma, para lo cual programará las acciones formativas necesarias.

El adjudicatario deberá concienciar regularmente al personal interviniente en la prestación del servicio acerca de su papel y responsabilidad para que la seguridad del sistema y de los servicios prestados alcance los niveles exigidos.

Se formará regularmente al personal interviniente en la prestación del servicio en aquellas materias que requieran para el desempeño de sus funciones, en cuanto al servicio prestado. La formación será presencial, al inicio de la prestación del servicio y cada seis meses, y virtual o a través de los medios de comunicación que estime oportuno cada dos meses.

El personal asignado a servicios con acceso privilegiado y físico requerirá una formación específica adicional, con una periodicidad mínima trimestral. Asimismo el adjudicatario deberá acreditar que este personal ha superado en cada convocatoria una prueba objetiva de aprovechamiento de la formación y concienciación.

#### 12º.2.7 Gestión de incidentes de seguridad

El adjudicatario deberá contar con un proceso de gestión de incidentes de seguridad que deberá seguir todo el personal al que le aplique cualquier tipo de acceso (tanto privilegiado como no privilegiado) a los datos o a los sistemas de información de la Comunidad de Madrid independientemente del lugar en el que se presten.

El proceso deberá cumplir las siguientes medidas:

- Deberá existir un medio de comunicación de incidencias, un equipo gestor de las mismas y un Coordinador de Seguridad.
- Todo el personal asignado al servicio deberá comunicar por el canal establecido cualquier incidencia que se detecte y que tenga relación con la información, los recursos de la Comunidad de Madrid o el servicio que se le presta. La falta de comunicación será considerada como una falta grave en la prestación del servicio y motivará la adopción de todas las medidas necesarias para evitar que ello se vuelva a producir.
- Cualquier usuario podrá trasladar al Coordinador de Seguridad sugerencias, debilidades, vulnerabilidades y/o situaciones de riesgo que pueda tener relación con la seguridad de la información y las directrices contempladas en las presentes políticas de las que tenga conocimiento.
- Se deberá notificar al gestor de incidencias cualquier incidencia que se detecte y que afecte o pueda afectar a la seguridad de los datos de carácter personal: pérdida de listados y/o disquetes, sospechas de uso indebido del acceso autorizado por otras personas, recuperación de datos, etc.





- Todas las actividades relacionadas con la gestión de incidencias, desde su notificación hasta su solución o archivo deberá quedar registrado en un Registro de Incidencias, que estará disponible permanentemente y a disposición de la Agencia.

El proceso incluirá los siguientes procedimientos:

- Análisis de la causa del incidente.
- Contención.
- Implementación de la acción correctiva.
- Comunicaciones a los afectados.
- Reporte de la acción a los interlocutores apropiados.

El catálogo de incidentes de seguridad es el que se relaciona a continuación:

- **ACCESOS NO AUTORIZADOS:** Esta categoría comprende las siguientes actividades:
  - Uso compartido, o sospecha, de credenciales de acceso.
  - Uso, o sospecha, de credenciales de un tercero.
  - Accesos no autorizados, o sospecha, con o sin daños visibles a los componentes tecnológicos.
  - Robo de información.
  - Borrado de información.
  - Alteración de la información.
  - Intentos de acceso no autorizado.
  - Abuso o mal uso de los servicios informáticos internos o externo que requieren autenticación.
- **CÓDIGO MALICIOSO:** Esta categoría comprende la introducción de códigos maliciosos en la infraestructura tecnológica. Son parte de esta categoría:
  - Virus informáticos.
  - Troyanos
  - Gusanos informáticos
- **DENEGACIÓN DEL SERVICIO:** Esta categoría incluye los eventos que ocasionan la pérdida de un servicio en particular. Los síntomas para determinar un incidente de esta categoría son:
  - Tiempos de respuesta muy bajos sin razones aparentes.
  - Servicios internos inaccesibles, sin razón aparente.
  - Servicios externos inaccesibles, sin razón aparente.
- **INTENTO DE OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN:** Esta categoría agrupa los eventos que buscan obtener información sobre la infraestructura tecnológica. Son parte de esta categoría:
  - Sniffers
  - Detección de Vulnerabilidades



- **MAL USO DE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS:** Esta categoría agrupa los eventos que atentan contra los recursos tecnológicos por su mal uso. Son parte de esta categoría:
  - Mal uso o abuso de servicios informáticos internos o externos.
  - Uso de la Red de Comunicaciones de la Comunidad de Madrid para acceso o descarga de datos, ficheros, archivos, etc. no relacionados con el objeto del presente contrato
  - Violación de las normas de acceso a internet de la Comunidad de Madrid. Acceso a información englobada o relacionada con cualquiera de estas categorías: pornografía infantil, violencia, incitación al odio, discriminación y violencia racial o de otro tipo, materiales que pueden afectar al desarrollo físico y mental de los menores, así como otras categorías tales, sexo, intolerancia, drogas, desnudos, incitación a la comisión de delitos y cualesquiera otros que pudieran no ser necesarios para la prestación de los servicios que son objeto del presente contrato.
  - Mal uso del correo electrónico de la empresa que pudiera tener un impacto en los usuarios y sistemas de información de la Comunidad de Madrid.
  - Violación de las normas, políticas y procedimientos de seguridad

El adjudicatario deberá poner a disposición de la Agencia con periodicidad mensual de un informe de incidentes de seguridad relacionados con el servicio prestado, detallando la información asociada a cada uno de los incidentes que se recoja en el registro de incidentes habilitado en el ámbito de la prestación del servicio.

#### 12º.2.8 Gestión de soportes de información

Se deberá evitar la revelación, modificación o destrucción no autorizada de los activos propiedad de la Comunidad de Madrid, tanto soportes electrónicos como no electrónicos –soporte papel– durante su custodia y transporte, e implantar una política de borrado y destrucción segura de los mismos.

Los soportes que contienen información confidencial, una vez finalizada su función, deberán ser destruidos físicamente, borrados o sobrescritos utilizando técnicas que hagan imposible recuperar la información original.

#### 12º.2.9 Acceso lógico

Los usuarios de los sistemas de información relacionados con el objeto del servicio deberán estar identificados y autorizados por el adjudicatario y quedar así reflejado en el Documento de Seguridad, previamente a efectuar cualquier uso de los sistemas mediante el correspondiente procedimiento que incluya los procesos de identificación, autenticación y autorización.

En el Documento de Seguridad se incluirá además la correspondencia y relación de los perfiles y las funciones asociadas al servicio prestado para la Agencia, así como las personas asociadas a dichos perfiles que pudieran tener acceso a información de la Comunidad de Madrid, y el tipo de información a la que pudieran tener acceso, ya sea datos de carácter personal, de administración electrónica u otro tipo.

Se registrará además en el Documento de Seguridad, si se diera la circunstancia, la relación de usuarios con privilegios de administración de los sistemas de información de la Agencia (asociados a posibles tareas habituales o puntuales de mantenimiento, explotación de sistemas o cualquier otra que pudiera implicar el acceso a datos del entorno de producción de los sistemas de información de la Comunidad de Madrid).



En el caso de utilizar sistemas de información de la Comunidad de Madrid, deberán acreditarse previamente de acuerdo con las normas y procedimientos disponibles para la gestión de identidades de la Agencia y de la Comunidad de Madrid.

Las relaciones de usuarios mencionadas deberán estar permanentemente actualizadas durante la prestación del servicio.

En el caso de que el adjudicatario acceda de forma remota desde sus instalaciones a infraestructuras de la Comunidad de Madrid, será de aplicación lo especificado a continuación.

La información asociada a los accesos a infraestructuras de producción de la Agencia que alberguen datos o información de la Comunidad de Madrid durante el periodo de ejecución de los servicios y del periodo de garantía de los mismos deberá estar a disposición de la Agencia, y contemplará las acciones realizadas por cada usuario, el motivo, la solicitud y autorización de la Agencia, el mecanismo utilizado, así como todos los datos referidos a los dispositivos y mecanismos utilizados.

Además, se deberán cumplir las siguientes medidas de seguridad:

- No se habilitarán ni utilizarán las funciones de las aplicaciones o sistemas operativos que permitan guardar o recordar las credenciales de acceso de forma automática.
- Las infraestructuras del adjudicatario que se utilicen para dar cumplimiento al objeto del contrato y que deban acceder a la red corporativa de la Comunidad de Madrid deberán estar aisladas lógicamente y físicamente, de forma que dichas infraestructuras se utilicen de forma exclusiva para la prestación de los servicios, debiéndose asegurar que no existen conexiones directas entre cualquier otra red distinta de la habilitada para la prestación del servicio y cualquier red de la Comunidad de Madrid a la que se acceda en virtud del contrato ya sea una red pública (ej. Internet) o privada, exceptuándose las conexiones autorizadas requeridas para la prestación del servicio.
- Entre cada red, subred o servicio de comunicaciones se implantarán cortafuegos (firewalls), que deberán estar configurados con la política del menor privilegio, bloqueando o denegando cualquier tipo de tráfico no autorizado o innecesario para la prestación del servicio. De la misma forma se permitirán únicamente los puertos, protocolos o servicios autorizados por la Agencia. Cualquier puerto, protocolo o servicio no especificado como autorizado se denegará por defecto.
- Los accesos a Internet se efectuarán obligatoriamente a través de proxies con sistema de identificación de su uso.
- El uso del correo electrónico deberá contar con filtro antivirus debidamente actualizado periódicamente.
- No se compartirán las cuentas de correo asignadas de forma personal, ni se podrá desviar de forma automática el correo electrónico profesional a cuentas particulares.
- El adjudicatario deberá implantar un Plan de Contingencia que ofrezca respuesta a emergencias, operaciones de respaldo y restauración y contingencias, que, al menos, garantice la correcta operación y entrega de los servicios según los niveles de servicio especificados en el apartado correspondiente.
- Se implementarán salvaguardas para detectar o minimizar la modificación o destrucción no autorizada de datos.
- Se mantendrá y ejecutará una política de respaldo automático de datos, verificación y restauración (en su caso).



- La información que deba suprimirse deberá destruirse de tal forma que sea imposible su recuperación.
- Se incluirá un sistema de protección antivirus, actualizado periódicamente y de forma automática, y que deberá utilizarse sobre cualquier fichero, soporte y software antes de que cualquiera de éstos resida o se instale en los sistemas de información. La frecuencia de actualización será como mínimo semanal.

#### 12º.2.10 Acceso físico

Se definirán los requisitos específicos para garantizar la seguridad dentro de las oficinas administrativas, zonas abiertas al público, las salas de servidores y centros de explotación, zonas de archivo, salas de equipamiento eléctrico o comunicaciones, y cualquier otra zona que en virtud del activo albergado deba ser considerada como segura. Por tanto, el control de acceso deberá ser acorde con la clasificación de los activos y la función de tratamiento que en ellas se desarrolle.

Asimismo se generará un protocolo de acceso a las instalaciones de la Comunidad de Madrid, de acuerdo con los procedimientos vigentes de acceso de esta Administración.

El personal asignado a los servicios cuya ubicación sea la Comunidad de Madrid o su tipo de acceso sea físico estará obligado a llevar una acreditación en lugar visible y a seguir un protocolo de normas de actuación específico.

Todos los costes de los medios técnicos y materiales que sean precisos para poder cumplir con lo establecido en el protocolo de acceso y para facilitar y proporcionar la acreditación del personal, serán soportados por cuenta de la empresa prestadora del servicio.

#### 12º.2.11 Segregación de funciones

Se deberá introducir en todos los ámbitos de la seguridad donde sea posible la segregación de funciones con el fin de que nadie pueda tener acceso, modificar o utilizar los activos sin autorización o detección. Se debiera separar la iniciación de un evento de su autorización y se debiera considerar la posibilidad de colisión en el diseño de los controles.

Como mínimo deberá implantarse la segregación de funciones en los servicios con acceso de tipo privilegiado y físico.

La tabla resumen de aplicación de las tipologías de servicios definidas se muestra a continuación:



	UBICACIÓN		INFRAESTRUCTURA		ACCESO			
	CM	Remoto	CM	Adjudicatario	Sin acceso	Usuario	Privilegiado	Físico
Documentación de Seguridad	X	X	X	X	X	X	X	X
Organización de la seguridad	X	X	X	X	X	X	X	X
Funciones y obligaciones del personal	X	X	X	X	X	X	X	X
Formación del personal	X	X	X	X	X	X	X	X
Gestión de Incidencias de seguridad	X	X	X	X	X	X	X	X
Gestión de soportes de información	X		X	X				X
Acceso lógico	X	X	X	X		X	X	X
Acceso físico	X	X	X	X	X	X	X	X
Segregación de funciones							X	X

*Tabla 13: Tabla resumen Tipologías de Servicios*

### 12º.3 Protección de datos de carácter personal

En el caso de que el contratista, en el ejercicio de la prestación del servicio, tuviera que tratar ficheros con datos de carácter personal en el marco del objeto del presente contrato, cumplirá con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal conforme a lo dispuesto en las leyes y decretos que se relacionan a continuación:

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Persona, en adelante LOPD.
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (en los términos previstos en su Disposición Transitoria Segunda).
- Disposiciones de desarrollo de las normas anteriores en materia de Protección de Datos que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.

#### 12º.3.1 Medidas de seguridad de carácter mínimo.

1. No se registrarán datos de carácter personal en ficheros que no reúnan las condiciones que se determinen por el R.D. 1720/2007 respecto a su integridad y seguridad y a las de los centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas y programas. (Artículo 9.2. LOPD):
  - 1.1. En la fase de diseño funcional, y si del estudio previo de cada sistema de referencia procediera se propondrá la correspondiente creación e inscripción en la Agencia Estatal de Protección de Datos, en adelante AEPD.
  - 1.2. Los diseños, desarrollos o mantenimientos de software deberán, con carácter general, observar los estándares que se deriven de la normativa de seguridad de la información y de protección de datos de la Agencia, y en concreto:



- 1.2.1. Deberá existir un procedimiento de notificación y gestión de las incidencias que afecten a los datos de carácter personal y establecer un registro en el que se haga constar el tipo de incidencia, el momento en que se ha producido, o en su caso, detectado, la persona que realiza la notificación, a quién se le comunica, los efectos que se hubieran derivado de la misma y las medidas correctoras aplicadas.
- 1.2.2. Los soportes y documentos que contengan datos de carácter personal deberán permitir identificar el tipo de información que contienen, ser inventariados y solo deberán ser accesibles por el personal autorizado por la Agencia. La salida de soportes y documentos fuera de los locales deberá ser también autorizada por la Agencia. Siempre que vaya a desecharse cualquier documento o soporte que contenga datos de carácter personal deberá procederse a su destrucción o borrado, mediante la adopción de medidas dirigidas a evitar el acceso a la información contenida en el mismo o su recuperación posterior.
- 1.2.3. Lo relativo a la identificación y autenticación de usuarios, estableciendo un mecanismo que permita la identificación de forma inequívoca y personalizada de todo aquel usuario que intente acceder al sistema de información y la verificación de que está autorizado, limitando la posibilidad de intentar reiteradamente el acceso no autorizado al sistema de información. Con una periodicidad no superior a un año se cambiarán las contraseñas asignadas a los usuarios, las cuales, mientras estén vigentes, se almacenarán de forma ininteligible.
- 1.2.4. Solo con el consentimiento expreso y escrito de la Agencia, el equipo prestador del servicio objeto del contrato tendrá acceso y tratará datos de carácter personal contenidos o soportados en los equipos o recursos mantenidos.
- 1.2.5. Deberán realizarse, como mínimo semanalmente, copias de respaldo, salvo que en dicho período no se hubiera producido ninguna actualización de los datos. Asimismo, se establecerán procedimientos para la recuperación de los datos que garanticen en todo momento su reconstrucción en el estado en que se encontraban al tiempo de producirse la pérdida o destrucción.
- 1.2.6. Las pruebas anteriores a la implantación o modificación de los sistemas de información que traten ficheros con datos de carácter personal no se realizarán con datos reales, salvo que se asegure el nivel de seguridad correspondiente al tratamiento.
- 1.2.7. Las medidas de seguridad exigibles a los accesos a datos de carácter personal a través de redes de comunicaciones, deberán garantizar un nivel de seguridad equivalente al correspondiente a los accesos en modo local.
- 1.2.8. Cuando los datos personales se almacenen en dispositivos portátiles o se traten fuera de los locales del responsable de fichero o tratamiento, o del encargado del tratamiento será preciso que exista una autorización previa del responsable del fichero o tratamiento, y en todo caso deberá garantizarse el nivel de seguridad correspondiente al tipo de fichero tratado
- 1.3. Además de las medidas hasta aquí enumeradas, los tratamientos de datos de carácter personal relativos a la comisión de infracciones administrativas o penales, procedimientos tributarios, o aquéllos que contengan datos que ofrezcan una definición de las características o de la personalidad de los ciudadanos y que permitan evaluar determinados aspectos de la personalidad o del comportamiento de los mismos, deberán observar las siguientes medidas:
  - 1.3.1. Deberá establecerse un sistema de registro de entrada y de salida de soportes que permita, directa o indirectamente, conocer el tipo de documento o soporte, la fecha y hora, el emisor, el número de documentos o soportes incluidos en el envío, el tipo de información que





contienen, la forma de envío y la persona responsable de la recepción, que deberá estar debidamente autorizada.

- 1.3.2. Exclusivamente el personal autorizado por la Agencia podrá tener acceso a los lugares donde se hallen instalados los equipos físicos que den soporte a los sistemas de información.
- 1.3.3. Será necesaria la autorización de la Agencia para la ejecución de los procedimientos de recuperación de los datos.
- 1.4. Además de las medidas enumeradas en los anteriores apartados 1.1, 1.2 y 1.3, los tratamientos de datos de carácter personal relativos a ideología, afiliación sindical, religión, creencias, origen racial, salud o vida sexual (salvo los tratados para verificar meras transferencias dinerarias, o los referentes exclusivamente al grado o condición de discapacidad o invalidez con motivo del cumplimiento de deberes públicos, a los que se les aplican las medidas del anterior apartado 2.2); los que contengan o se refieran a datos recabados para fines policiales; o aquéllos que contengan datos derivados de actos de violencia de género, deberán observar las siguientes medidas:
  - 1.4.1. La identificación de los soportes se deberá realizar utilizando sistemas de etiquetado comprensibles y con significado que permitan a los usuarios con acceso autorizado a los citados soportes y documentos identificar su contenido, y que dificulten la identificación para el resto de personas. La distribución de los soportes que contengan datos de carácter personal se realizará cifrando dichos datos o bien utilizando otro mecanismo que garantice que dicha información no sea accesible o manipulada durante su transporte. Asimismo, se cifrarán los datos que contengan los dispositivos portátiles cuando éstos se encuentren fuera de las instalaciones que están bajo el control de la Agencia.
  - 1.4.2. Deberá conservarse una copia de respaldo de los datos y de los procedimientos de recuperación de los mismos en un lugar diferente de aquel en que se encuentren los equipos informáticos que los tratan, que deberá cumplir en todo caso las medidas de seguridad exigidas en la normativa de protección de datos personales, o utilizando elementos que garanticen la integridad y recuperación de la información, de forma que sea posible su recuperación.
  - 1.4.3. De cada intento de acceso se guardarán, como mínimo, la identificación del usuario, la fecha y hora en que se realizó, el fichero accedido, el tipo de acceso y si ha sido autorizado o denegado. En el caso de que el acceso haya sido autorizado, será preciso guardar la información que permita identificar el registro accedido. El registro de los accesos deberá integrarse con el sistema de información de la Comunidad de Madrid para la gestión y explotación de la información resultante de los accesos (SGUR).
  - 1.4.4. El período mínimo de conservación de los datos registrados será de dos años. El contratista se encargará de revisar al menos una vez al mes la información de control registrada y elaborará un informe de las revisiones realizadas y los problemas detectados.
  - 1.4.5. Cuando se transmitan datos de carácter personal a través de redes públicas o redes inalámbricas de comunicaciones electrónicas se realizará cifrando dichos datos o bien utilizando cualquier otro mecanismo que garantice que la información no sea inteligible ni manipulada por terceros.

## 12º.3.2 Cesión o comunicación de datos a terceros

1. Los datos de carácter personal o documentos objeto del tratamiento no podrán ser comunicados a un tercero bajo ningún concepto, sin el consentimiento del titular del dato y el conocimiento de la Agencia,



aunque sea para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y del cesionario.

2. El contratista tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento, que no los aplicará o utilizará con un fin distinto al que figure en el objeto del contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

A la finalización del contrato, según el criterio o indicación de la Agencia, el equipo prestador del servicio procederá a destruir o a devolver a la Agencia toda la información confidencial o cualquier dato de carácter personal que haya sido susceptible de ser tratado durante la prestación del servicio, independientemente de que haya sido de forma escrita, grabada o empleando cualquier otro soporte en que pudiera recogerse.

La destrucción o devolución de la información confidencial o cualquier dato de carácter personal no exonerarán al equipo prestador del servicio de su obligación de tratar dicha Información Confidencial como estrictamente confidencial aún finalizada la relación convencional existente entre las mismas.

En el caso de que el contratista destine los datos a **otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo** las estipulaciones del contrato, será considerado como único responsable, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

3. De acuerdo con lo dispuesto en la letra c) del apartado Tres del artículo 10 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas, la Agencia, que actúa en nombre y por cuenta del Responsable del Fichero o Tratamiento, ejerce como función la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, mediante medios propios o ajenos, a cuyo fin le corresponde particularmente la administración, mantenimiento y soporte de los equipos físicos y lógicos de tratamiento de la información y de las comunicaciones de cualquier especie que se encuentren instalados en la misma.

La contratación de las funciones propias del Encargado del Tratamiento de datos de carácter personal, será realizada de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, se limitará a los servicios que constituyen el objeto del presente contrato.

El contenido del servicio contratado estará determinado por el conjunto de derechos y obligaciones que, en virtud del presente contrato, asume el contratista como encargado del tratamiento de datos personales. Sin perjuicio de las instrucciones que, adicionalmente, pudieran establecerse por el **Encargado del Tratamiento**, el contratista queda sujeto en el tratamiento de datos personales a las instrucciones procedentes del **Responsable del Fichero**.

El contratista se obliga a cumplir las medidas de seguridad establecidas en el Artículo 9 de la LOPD, las previstas en el R. D. 1720/2007, en los mismos términos que el **Responsable del Tratamiento**.

#### 12º.3.3 Derecho de información en la recogida de datos.

Los datos personales recogidos podrán ser incorporados y tratados en el fichero PROVEEDORES, cuya finalidad es la solicitud de ofertas, selección y compra de bienes y servicios requeridos tanto por la Agencia como por la C.M., inscrito en el Registro General de Protección de Datos de la AEPD ([www.agpd.es](http://www.agpd.es)), y no podrán ser cedidos salvo en los supuestos previstos en la Ley. El responsable del fichero es la Agencia, y la dirección donde el interesado podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante el mismo es la calle Embajadores Nº 181, de Madrid, todo lo cual se informa en cumplimiento del Artículo 5 de la LOPD.



## **12º.4 Medidas de seguridad y compromisos del adjudicatario en materia de seguridad de los servicios de administración electrónica**

El adjudicatario asumirá el cumplimiento de lo establecido en el Esquema Nacional de Seguridad (Real Decreto 3/2010, de 8 enero - ENS) en lo referido a la adopción de medidas de seguridad de los servicios prestados. Se tendrá en cuenta la aplicación de las medidas de seguridad establecidas en el Anexo II del ENS, a una o varias dimensiones de seguridad y según el nivel determinado en cada caso.

Para lograr el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos establecidos en el ENS, se aplicarán de forma obligatoria las medidas de seguridad indicadas en su anexo II pertenecientes al marco organizativo. Respecto a los marcos operacional o de protección se atenderá, en su caso, a lo establecido en la declaración de aplicabilidad del servicio de Atención de Usuarios objeto de este contrato.

El Documento de Seguridad reflejará, además de lo estipulado con carácter general en el apartado Documentación de Seguridad, la relación de las medidas de seguridad y de la forma en la que se procederá al cumplimiento en materia de seguridad en los sistemas de información de administración electrónica en el transcurso del desarrollo de los trabajos.

## **12º.5 Propiedad de los trabajos**

Todos los derechos de propiedad intelectual o industrial sobre los trabajos, informes, estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por la empresa adjudicataria y el personal encargado de la ejecución del objeto de la relación contractual serán propiedad de la Agencia, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello la empresa contratista.

La empresa adjudicataria y su personal renuncia expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados pudieran corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa y escrita de la Agencia.

Específicamente, todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo del contrato resultante de la adjudicación resultante de la presente licitación corresponden únicamente a la Agencia.

## **12º.6 Restricciones generales**

En el marco de la ejecución del contrato, y respecto a los sistemas de información que le dan soporte, las siguientes actividades están específicamente prohibidas:

- La utilización de los sistemas de información para la realización de actividades ilícitas o no autorizadas, como la comunicación, distribución o cesión de datos, medios u otros contenidos a los que se tenga acceso en virtud de la ejecución de los trabajos y, especialmente, los que estén protegidos por disposiciones de carácter legislativo o normativo.
- La instalación no autorizada de software, modificación de la configuración o conexión a redes.
- La modificación no autorizada del sistema de información o del software instalado, el uso del sistema distinto al de su propósito.
- La sobrecarga, prueba, o desactivación de los mecanismos de seguridad y las redes, así como la monitorización de redes o teclados.
- La reubicación física y los cambios de configuración de los sistemas de información o de sus redes de comunicación.



- La instalación de dispositivos o sistemas ajenos al desarrollo del contrato sin autorización previa, tales como dispositivos USB, soportes externos, ordenadores portátiles, puntos de acceso inalámbricos o PDA's.
- La posesión, distribución, cesión, revelación o alteración de cualquier información sin el consentimiento expreso del propietario de la misma.
- Compartir cuentas e identificadores personales (incluyendo contraseñas y PINs) o permitir el uso de mecanismos de acceso, sean locales o remoto a usuarios no autorizados.
- Inutilizar o suprimir cualquier elemento de seguridad o protección o la información que generen.

### **12º.7 Auditoría de la seguridad y trazabilidad de los servicios**

El adjudicatario adquirirá el compromiso de ser auditado por personal autorizado por la Agencia en cualquier momento en el desarrollo de los trabajos, con el fin de verificar la seguridad implementada, comprobando que se cumplen las recomendaciones de protección y las medidas de seguridad de la distinta normativa, en función de las condiciones de aplicación en cada caso.

Asimismo, y en el marco de la ejecución de los trabajos, y con el fin de garantizar la seguridad de la información manejada, la Agencia se reserva la capacidad de monitorizar la actividad de los sistemas, por lo que se informará a los usuarios de este aspecto.

La auditoría se basará en la existencia de evidencias que permitan sustentar objetivamente el cumplimiento de los puntos mencionados:

- Documentación de los procedimientos.
- Registro de incidencias.
- Examen del personal afectado: conocimiento y praxis de las medidas que le afectan.

Se deberá implementar un proceso de revisión continua con el fin de detectar vulnerabilidades en los procesos y sistemas. Estas revisiones deberán ser periódicas y realizarse al menos trimestralmente, poniendo a disposición de la Agencia los resultados de dichas revisiones. Al menos se deberán revisar las configuraciones de seguridad con intervalos no superiores a un trimestre, poniendo a disposición de la Agencia los resultados de dichas revisiones.

Las evaluaciones no deberán tener impacto en los servicios, y deberá informarse a la Agencia del inicio y finalización de las mismas y solicitar la autorización previamente a su realización.

### **CLÁUSULA 13º. Plazo de ejecución**

El plazo de ejecución será de **36 MESES, desde el 1 de mayo de 2018 hasta el 30 de abril de 2021.**

Durante la ejecución del contrato se deberán cumplir los siguientes plazos parciales de conformidad con lo señalado en la Cláusula **Etapas de prestación del Servicio** del presente pliego:

- **Etapas de Transición:** Este periodo se inicia el 1 de mayo de 2018 y finaliza el 30 de junio de 2018.
- **Etapas de Pleno Servicio:** Este periodo comprende desde el 1 de julio de 2018 y hasta la finalización del contrato.

Iniciado, en su caso, el expediente para la tramitación de la prórroga del contrato, si no hubiese acuerdo entre las partes, el adjudicatario estará obligado, por razones de interés público, a seguir prestando el servicio durante el plazo que se establezca para la transición al nuevo contrato y en las mismas



condiciones, así como a colaborar y aportar los recursos humanos y materiales necesarios para la realización de todas aquellas actividades encaminadas a la planificación y ejecución del cambio.

## CLÁUSULA 14<sup>o</sup>. Presupuesto de licitación y modelo de facturación

El **importe máximo de licitación** asciende a CUARENTA Y SIETE MILLONES SETECIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL CIENTO TREINTA Y CINCO EUROS Y CUARENTA Y DOS CÉNTIMOS (47.749.135,42 €) IVA incluido, distribuido en las siguientes anualidades y cuantías:

DISTRIBUCIÓN DEL PRESUPUESTO POR ANUALIDADES Y CUANTÍAS					
	2018 (8 meses)*	2019 (12 meses)	2020 (12 meses)	2021 (4 meses)	TOTAL (36 meses)
Servicios	6.639.060,60 €	13.919.175,86 €	13.534.370,77 €	4.554.488,16 €	38.647.095,39 €
Licencias SGIP		815.000,00 €			815.000,00 €
<b>BASE IMPONIBLE</b>	<b>6.639.060,60 €</b>	<b>14.734.175,86 €</b>	<b>13.534.370,77 €</b>	<b>4.554.488,16 €</b>	<b>39.462.095,39 €</b>
IVA 21%	1.394.202,73 €	3.094.176,93 €	2.842.217,86 €	956.442,51 €	8.287.040,03 €
<b>TOTAL (IVA INCLUIDO)</b>	<b>8.033.263,33 €</b>	<b>17.828.352,79 €</b>	<b>16.376.588,63 €</b>	<b>5.510.930,67 €</b>	<b>47.749.135,42 €</b>

\*Los dos primeros meses de transición sin coste

Tabla 14 Presupuesto de Licitación

El plazo de **ejecución** del contrato será de **36 meses**, del 1 de mayo de 2018 al 30 de abril de 2021, en el que se distinguirán las siguientes etapas:

- **Etapas de Transición:** su duración será de 2 meses. Comenzará el día 1 de mayo de 2018 y finaliza el 30 de junio de 2018. Durante este periodo el adjudicatario no recibirá compensación económica alguna y, por tanto, no emitirá factura por ningún concepto.
- **Etapas de Pleno Servicio:** Este periodo comprende desde el 1 de julio de 2018 y hasta la finalización del contrato. Durante este periodo, se emitirá una factura mensual por los servicios realizados.

## 14<sup>o</sup>.1 VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS

### A. GRUPOS DE SERVICIOS

Los servicios de Atención y Soporte que se facturarán mensualmente, están recogidos en los siguientes grupos de servicios:

- Servicios del Centro de Servicios:
  - Servicio de Atención y Soporte, con sus distintos entornos: Educación, Justicia, Sectoriales, Corporativos, Administración Electrónica y Portales y Telefonía.
  - Servicio de Gestión de Accesos
- Servicios de Soporte Técnico:
  - Servicio de Soporte técnico de Segundo Nivel para Centros Especiales
  - Servicio de Soporte técnico de Segundo Nivel para Centros Estándar





- Servicio de Soporte proactivo y técnico avanzado a entorno puesto de trabajo
- Servicio de Soporte a las Comunicaciones Distribuidas
- Servicio de Mantenimiento Hardware del puesto de trabajo y periféricos
- Servicio de Actualización del Inventario de la Base Instalada
- Servicio de Gestión de Problemas
- Servicio de Soporte a Grabación Digital de Vistas Judiciales
- Servicio de Soporte a Videoconferencias
- Servicio de Soporte a Eventos y Salas Audiovisuales
- Servicios de Apoyo y Control:
  - Servicio de Gestión de Conocimiento
  - Servicio de Seguimiento y Mejora del Servicio
  - Servicio de Gestión de Herramientas
  - Servicio de Gestión del Desbordamiento
  - Servicio de Gestión de Quejas y Sugerencias

Las actividades a realizar para la prestación de cada uno de los servicios indicados se encuentran definidas en las fichas relacionadas en el Anexo ***Detalle de los Servicios a prestar***.

## **B. UNIDADES DE FACTURACIÓN**

El servicio está caracterizado por un numeroso conjunto de métricas, habiéndose definido las siguientes unidades de facturación en función de la tipología del servicio:

**Atención a usuarios.** Recogen las actividades relativas a la atención y el soporte a los usuarios en función de una serie de perfiles, en función de cómo sea su puesto de trabajo, el uso que haga de las aplicaciones y si tiene diferentes soluciones de movilidad:

- **Usuario nivel 4.** Engloba todas las actividades relativas a la atención y soporte a un tipo de usuario que está provisto de un puesto de trabajo, hace uso intensivo de diferentes aplicaciones tanto desde su puesto de trabajo fijo de sobremesa, como portátil, tablet o teléfono móvil inteligente. Dentro de esta tipología quedan excluidos los usuarios de la Comunidad de Madrid que pertenecen al entorno sanitario.
- **Usuario nivel 3.** Engloba todas las actividades relativas a la atención y soporte a un tipo de usuario que está provisto de un puesto de trabajo fijo de sobremesa, portátil, tablet o teléfono móvil inteligente y hace uso intensivo de diferentes aplicaciones desde su puesto de trabajo y que es atendido por un CAU ajeno al presente contrato (como por ejemplo los usuarios de Sanidad).
- **Usuario nivel 2.** Engloba todas las actividades relativas a la atención y soporte a un tipo de usuario que no está provisto de un puesto de trabajo pero hace uso moderado de algunas aplicaciones desde algún puesto de trabajo conectado a la red corporativa o desde internet.
- **Usuario nivel 1.** Engloba todas las actividades relativas a la atención y soporte a un tipo de usuario que no está provisto de un puesto de trabajo y hace uso bajo de muy pocas aplicaciones desde un puesto de trabajo conectado a la red corporativa o desde internet.





**Mantenimiento Hardware.** En este grupo se recogen las actividades, medios materiales y personal necesarios para la reparación de las averías del hardware del puesto de trabajo y sus periféricos y los equipos de comunicaciones, con el mínimo impacto en el servicio que prestan al usuario, según lo indicado en la ficha de servicio correspondiente.

Existen diferentes perfiles de puesto y periféricos en función de su antigüedad en el servicio, y un perfil adicional para los elementos de comunicaciones, que se detallan a continuación:

- **PCs 0-4 años.** Corresponden a puestos tanto fijos como portátiles, que tienen una edad inferior a 4 años, cuya tasa de averías es baja y cuyas piezas están cubiertas en su mayoría por una garantía, que el adjudicatario debe gestionar con un tercero.
- **PCs 4-8 años.** Corresponden a puestos tanto fijos como portátiles, que tienen una edad entre 4 y 8 años, cuya tasa de averías es moderada y cuyas piezas deben ser proporcionadas por el adjudicatario y por tanto están incluidas dentro del presente servicio.
- **PCs más de 8 años.** Corresponden a puestos tanto fijos como portátiles, que tienen una edad de 8 o más años, cuya tasa de averías es elevada y cuyas piezas deben ser proporcionadas por el adjudicatario y por tanto están incluidas dentro del presente servicio.
- **Impresoras 0-4 años.** Corresponden principalmente a impresoras y otros periféricos, que tienen una edad inferior a 4 años, cuya tasa de averías es baja y cuyas piezas de repuesto están cubiertas en su mayoría por una garantía que el adjudicatario debe gestionar con un tercero.
- **Impresoras de 4-8 años.** Corresponden principalmente a impresoras y otros periféricos, que tienen una edad entre 4 y 8 años, cuya tasa de averías es moderada y cuyas piezas de repuesto deben ser proporcionadas por el adjudicatario dentro del presente servicio.
- **Impresoras más de 8 años.** Corresponden principalmente a impresoras y otros periféricos, que tienen una edad de 8 o más años, cuya tasa de averías es elevada y cuyas piezas deben ser proporcionadas por el adjudicatario dentro del presente servicio.
- **Salas de Vistas Judiciales:** Corresponde al equipamiento asociado al sistema de Grabación Digital, formado principalmente por Workstation o PC, cámara de grabación, micrófonos, mesas de audio/video, grabadoras y caratuladoras de DVD, torres duplicadoras y resto de periférico y cableado correspondiente, cuyas piezas deben ser proporcionadas por el adjudicatario dentro del presente servicio
- **Equipos LAN.** Corresponde al equipamiento que da conectividad a los puestos de trabajo formando las redes LAN de los centros en los que se presta servicio, principalmente switches, hubs y Puntos de Acceso Wifi. El adjudicatario deberá restaurar el servicio, haciendo uso del stock proporcionado por la Agencia utilizando los medios y medidas necesarias para acceder a los puntos en los que se encuentren instalados todos ellos.

**Soporte a centros.** En este grupo se recogen las actividades, medios técnicos, tanto materiales y humanos, para los servicios de soporte en los centros a los que se presta servicio, tanto de forma remota desde un centro de servicios como de forma presencial en los propios centros, incluyendo todos los equipos e infraestructuras que soportan los servicios al usuario con la única excepción del mantenimiento HW del equipamiento recogido en el apartado anterior.

- **Soporte a centros estándar.** Disponen de un soporte remoto centralizado desde el Centro de Servicios y un soporte presencial mediante un grupo numeroso de técnicos móviles que se desplazan a las sedes desde puntos de soporte geográfico distribuidos por la Comunidad de Madrid.



- **Soporte a centros tipo A.** Disponen de un soporte remoto centralizado desde el Centro de Servicios y un soporte presencial mediante un reducido grupo de técnicos residentes, ubicados en o próximos a los centros en los que prestan servicio.
- **Soporte a centros tipo B.** Disponen de un soporte remoto centralizado desde el Centro de Servicios y un soporte presencial mediante un técnico ubicado en la sede a la que presta servicio.
- **Soporte a centros tipo C.** Disponen de un soporte remoto centralizado desde el Centro de Servicios y un soporte presencial mediante dos técnicos ubicados en la sede a la que prestan servicio.
- **Soporte a centros tipo D.** Disponen de un soporte remoto centralizado desde el Centro de Servicios y un soporte presencial mediante tres técnicos ubicados en la sede a la que prestan servicio.
- **Soporte a centros tipo E.** Disponen de un soporte remoto centralizado desde el Centro de Servicios y un soporte presencial mediante cuatro técnicos ubicados en la sede a la que prestan servicio.
- **Soporte a centros tipo F.** Disponen de un soporte remoto centralizado desde el Centro de Servicios y un soporte presencial mediante cinco técnicos ubicados en la sede a la que prestan servicio.
- **Soporte adicional a centros tipo F...** en el supuesto que se precise soporte adicional a centros tipo F, se establecerá un coste de 2.486,30 € (IVA excluido) mensual por cada nuevo técnico que preste servicio en la sede. A este importe se aplicará la baja porcentual que se obtenga de la oferta del adjudicatario.

**Proyectos de Transformación y Mejora:** con el objetivo de optimizar la prestación del servicio, automatizar sus actividades y contribuir a su transformación, será necesaria, no sólo la evolución de las herramientas que se realiza dentro del servicio continuo, sino el desarrollo de nuevas funcionalidades, la incorporación de nuevos aplicativos y canales de atención, que permitan ofrecer un mejor servicio a los usuarios y clientes, mejorando su eficiencia.

Todos estos trabajos de adecuación y transformación para la mejora del servicio serán llevados a cabo mediante proyectos definidos en propuestas detalladas por el adjudicatario, tanto en plazo como en recursos. Sus ANS estarán recogidos dentro de los planes de optimización y mejora del servicio (REALPOMS) y su valoración, estará definida previamente y deberá contar con la autorización formal de la Agencia.

Uno de los proyectos de Transformación y Mejora más relevantes corresponde al **Proyecto de Evolución del SGIP** cuyo objetivo principal es la actualización a la última versión estable de BMC Remedy IT Service Management Suite, convirtiendo las licencias contratadas actualmente y con soporte en vigor y añadiendo el licenciamiento necesario para cubrir los requisitos que se especifican en los Requisitos Técnicos y Requisitos de Ejecución que se detallan en el apartado **7.3. Proyecto de Evolución de SGIP** del presente Pliego.

**Servicio de Despliegues** (Traslados y Actuaciones) y **Servicio de Incorporación de Actividad y Servicios.**

- **El servicio de Despliegues** contempla la realización de actividades técnicas sobre hardware y software, homologado o validado, necesarias para la puesta en marcha de un servicio o proyecto técnico definido por la Agencia. En este servicio se incluyen traslados de equipos entre edificios o



dentro del mismo centro, instalación y configuración de aplicativos y productos comerciales, que precisan de una intervención presencial.

- El **Servicio de Incorporación de Actividad y Servicios** está orientado a la ejecución de actuaciones planificadas destinadas a cubrir campañas o incorporar nuevos servicios, aplicativos, actividades y/o cambios tecnológicos, al servicio continuo de atención y soporte a clientes y usuarios.

### **Servicio de Dotación de Puesto de Trabajo y Periféricos.**

- Servicio de Provisión y Operación del Centro de Distribución.
- Servicio de Logística Inversa.
- Servicio de Maquetado, adecuación y personalización de equipamiento.

**Servicios de Autoservicio, Gestión de Contenidos y Automatización:** con el objetivo de mejorar y fomentar los canales de atención como web, chat, etc. y que los usuarios dispongan de información y contenidos actualizados de forma que puedan resolver las dudas e incidencias relativas a los servicios prestados por la Agencia, se establecen unos niveles de autoservicio que el adjudicatario deberá alcanzar mensualmente y que se indican en la siguiente tabla, así como el importe de facturación mensual asociado al cumplimiento del objetivo:

Año 1 (Objetivo 10%)	% Objetivo alcanzado	Facturación mensual
	< 10%	N/A
	≥ 10%	50% importe mensual
	≥ 12,5%	100% importe mensual
Año 2 (Objetivo 15%)	% Objetivo	Facturación
	< 15%	N/A
	≥ 15%	50% importe mensual
	≥ 17,5%	100% importe mensual
Año 3 y prórrogas (Objetivo 20%)	% Objetivo	Facturación
	< 20%	N/A
	≥ 20%	50% importe mensual
	≥ 22,5%	100% importe mensual

*Tabla 15: Objetivos para la mejora del Autoservicio*

En el supuesto de que no se alcancen los niveles mínimos exigidos para cada periodo: 10% (Año 1), 15% (Año 2) y 20% (año 3), no se procederá a abonar ningún importe por este servicio y se aplicará la correspondiente penalización (*ver apartado 9.3 Cálculo de Penalizaciones*).



En la siguiente tabla se establecen las volumetrías máximas estimadas y los precios unitarios de cada uno de los servicios:

VOLUMETRÍAS Y COSTES UNITARIOS							
SERVICIOS		Unidades de Facturación	Precios unitarios (sin IVA)	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021
				Volumetrías Máximas, estimadas MENSUALMENTE			
Servicios CEU	Servicios de ATENCIÓN A USUARIOS	Perfil de atención a usuarios NIVEL 4	1,70 €	55.510	56.620	57.752	58.907
		Perfil de atención a usuarios NIVEL 3	1,35 €	104.877	106.975	109.115	111.297
		Perfil de atención a usuarios NIVEL 2	1,15 €	25.387	25.895	26.413	26.941
		Perfil de atención a usuarios NIVEL 1	0,10 €	64.000	65.280	66.586	67.942
	Servicios de MANTENIMIENTO HARDWARE	PC´s 0-4 años	0,55 €	30.100	50.787	71.116	71.116
		PC´s 4-8 años	0,73 €	18.965	14.308	5.859	5.859
		PC´s más de 8 años	0,95 €	36.483	23.722	23.812	23.812
		Impresoras 0-4 años	0,36 €	10.964	13.462	14.122	14.122
		Impresoras 4-8 años	0,48 €	13.221	14.624	14.957	14.957
		Impresoras más de 8 años	0,62 €	21.417	17.390	16.397	16.397
		Salas de Vistas Judiciales (**)	19,66 €	358	364	368	368
		Equipos LAN	0,33 €	9.841	10.841	16.097	16.097
		Servicios de SOPORTE A CENTROS	Soporte a centros estándar	69,56 €	3.463	3.463	3.463
	Soporte a centros tipo A		956,76 €	32	32	32	32
	Soporte a centros tipo B		2.538,56 €	36	35	35	35
	Soporte a centros tipo C		5.024,85 €	10	10	12	12
	Soporte a centros tipo D		7.511,16 €	6	7	7	7
	Soporte a centros tipo E		9.997,46 €	6	6	6	6
	Soporte a centros tipo F		12.483,75 €	1	1	1	1
SERVICIOS PDD		Jefe de Proyecto (horas)	37,82 €	960	1.920	1.920	640
	PROYECTOS DE TRANSFORMACIÓN Y MEJORA	Consultor (nº de horas)	42,45 €	1.063	4.276	1.283	392
		Técnico Especialista (nº de horas)	28,65 €	1.920	11.520	7.680	2.560
		Operador de Soporte (nº de horas)	18,76 €	2.880	15.360	11.520	3.840
		DESPLIEGUES E INCORPORACIÓN DE ACTIVIDAD Y SERVICIOS	Coordinador de Proyectos (nº de horas)	37,82 €	200	960	480
	Agente CAU (nº de horas)		15,63 €	10.560	21.120	21.120	7.040
	Técnico de Soporte Estándar (nº de horas)		18,76 €	11.520	23.040	23.040	7.680
	DOTACIÓN DE PUESTO DE TRABAJO Y PERIFÉRICOS	Dotación Básica (nº de dotaciones)	16,57 €	625	1.250	1.250	420
		Dotación Simple (nº de dotaciones)	41,00 €	1.750	3.500	3.500	1.167
		Plan de renovación tecnológica (nº de dotaciones)	59,08 €	6.000	13.000	7.500	2.875
		Dotación Compleja (nº de dotaciones)	65,62 €	2.750	5.500	5.500	1.833
	AUTOSERVICIO, GESTIÓN DE CONTENIDOS Y UTOMATIZACIÓN				36.000 €	72.000 €	72.000 €
PROYECTO DE EVOLUCIÓN DE SGIP		Licencias			815.000 €		

Tabla 16: Volumetrías estimadas y costes unitarios



Todas las unidades de facturación serán susceptibles de experimentar variaciones tanto al alza como a la baja en función de diferentes circunstancias relativas a la evolución de los servicios que la Agencia presta a la Comunidad de Madrid.

En lo relativo a **atención a usuarios**, podría variar el número de usuarios de cada uno de los perfiles, bien por migración de usuarios de un perfil a otro o por la aparición o desaparición de colectivos de usuarios a los que se presta o deja de prestar los servicios de atención.

En lo relativo a **Mantenimiento Hardware**, se pueden producir en cualquier momento altas o bajas de equipamiento, por la incorporación de nuevos centros o baja de los mismos al servicio prestado por la Agencia o por la baja de equipos producida como consecuencia de los procesos de revisión de inventario de la base instalada. También se espera que los equipos con mayor antigüedad causen baja en favor de altas de equipamiento nuevo, como consecuencia de otros proyectos de la Agencia destinados a renovar y modernizar la base instalada.

En lo relativo a **soporte a centros**, se pueden producir altas o bajas como consecuencia de la incorporación o consolidación de centros de la Comunidad de Madrid a los que la Agencia presta servicio. También puede producirse el cambio de modalidad de servicio que se ofrece a un centro, pudiendo pasar a una de un nivel inferior o superior, en función de las necesidades del servicio. En particular, está prevista la incorporación de nuevos centros del ámbito sanitario, lo que puede significar altas tanto de servicios de atención a usuarios, mantenimiento hardware y centros de tipo A a X, en función del soporte requerido por cada centro (siendo X = B, C, D, E, F o el nivel que precisen los nuevos centros incorporados al servicio).

## 14º.2 FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS

Dado que existen múltiples factores que pueden influir en la variación de las volúmetrías de las unidades de facturación, resulta difícil prever las volúmetrías reales para todo el periodo de ejecución del contrato, por lo que es necesario establecer un sistema que adapte el coste del servicio al volumen demandado, al tiempo que permita tener una estabilidad en la ejecución de los servicios.

El adjudicatario deberá tener en cuenta los siguientes aspectos para proceder a la **facturación de los Servicios de Atención a Usuarios, Mantenimiento Hardware y Soporte a Centros (Servicios CEU)**

La facturación se realizará mensualmente utilizando como referencia la Tabla 16, aplicando los siguientes criterios:

- Las volúmetrías correspondientes a las distintas unidades a facturar indicadas en la tabla de valoración, serán extraídas a las 12:00 del último día laborable del mes y serán obtenidas de los sistemas de información como USUG (Gestión de Usuarios), USUI (Gestión de Usuarios de Internet), Directorio Activo, Inventario Técnico y Patrimonial, SAP, Registro de actividad en SGIP, etc. y estarán a disposición del adjudicatario para su consulta.
- Las volúmetrías resultantes se multiplicarán por el precio unitario de cada unidad facturable obteniendo así el importe total a facturar.
- En los casos en que las volúmetrías resultantes superen las volúmetrías máximas estimadas para el mes a facturar, el proveedor asumirá hasta un 5% de incremento de las unidades sin que ello suponga ningún coste adicional para la Agencia. Solamente en el caso de que se supere este 5%, la Agencia procederá a abonar al adjudicatario el porcentaje restante, multiplicando las unidades a facturar que excedan del 5% por el precio unitario obtenido de la adjudicación del contrato. Para la obtención de los porcentajes se utilizarán siempre redondeos a dos decimales. Por ejemplo: si



un mes se supera en un 7% la volumetría máxima estimada para los “Usuarios Nivel4”, únicamente se facturará un 2% adicional de dicha unidad de facturación.

En cuanto a la facturación de los **Servicios de Despliegue e Incorporación de Actividad y Servicios, Dotación de Puesto de Trabajo y Proyectos de Transformación y Mejora (Servicios PDD)**, el importe mensual a facturar corresponderá a las unidades de facturación efectivamente realizadas y aceptadas de cada uno de los Servicios establecidos multiplicado por el importe unitario definido para cada uno de ellos.

Las peticiones de trabajos relativos a los Servicios PDD indicados en el párrafo anterior, estarán sujetas a las necesidades fijadas por esta Agencia. Antes de iniciar estos servicios, el adjudicatario presentará una propuesta que refleje la estimación de esfuerzo de la actividad a realizar y aquellos aspectos que justifiquen su aprobación por la Agencia. Esta propuesta, medida en unidades de facturación (tal y como se recoge en las tablas del presente Pliego), deberá ser aprobada por la Agencia antes de iniciarse los trabajos.

El adjudicatario deberá tener capacidad para asumir las cargas de trabajo planificado, sin variar otros compromisos de entrega previamente acordados con esta Agencia; para garantizar este punto, los recursos utilizados para llevar a cabo estos servicios deberán ser distintos de los que prestan los Servicios de Atención a Usuarios, Mantenimiento Hardware y Soporte a Centros (a no ser que la Agencia apruebe formalmente lo contrario).

La Agencia se reserva el derecho a paralizar de forma total o parcial el desarrollo de la actividad planificada, sin que ello suponga ningún coste para la Agencia, salvo la parte proporcional de esfuerzo empleado por el adjudicatario hasta la cancelación del encargo.

El presupuesto máximo de licitación estimado para las **licencias de SGIP** es de 815.000,- € (IVA no incluido) y será abonado en un pago único en el momento en el que el SGIP migrado esté operativo con la funcionalidad suficiente para sustituir al actual. Al importe estimado se le aplicará la baja porcentual que se obtenga de la oferta del adjudicatario.

En caso de retraso de la migración del SGIP, el pago quedará suspendido hasta la finalización de la migración y la correspondiente aprobación por parte del Comité de Seguimiento del Contrato. Además el adjudicatario asumirá los costes asociados a la prolongación del mantenimiento y pequeños evolutivos del actual SGIP hasta la finalización de la migración.

Por otra parte, el importe máximo de licitación estimado para la facturación del **Autoservicio, Gestión de contenidos y automatización** será de 6.000 €/mes (IVA no incluido) y se repartirá en función de los objetivos conseguidos, todo ello conforme a lo indicado la Tabla 15: **Objetivos para la mejora del Autoservicio**. Al importe estimado se le aplicará la baja porcentual que se obtenga de la oferta del adjudicatario.

Para medir el porcentaje de autoservicio alcanzado, se procederá a calcular mensualmente el porcentaje de actividad registrada en el Portal CAU respecto a la actividad total registrada en el Sistema de Gestión de Incidencias y Peticiones (SGIP). Previamente, se habrá descontado del SGIP la actividad registrada procedente de otros CAU ajenos al presente contrato (como por ejemplo el CAU de Sanidad).

En el supuesto de que no se alcancen los objetivos mínimos establecidos para cada periodo, no se facturará ningún importe por este servicio y se procederá a aplicar la correspondiente penalización.





Con carácter general para todos los servicios, cabe destacar que en el caso de no consumirse la totalidad de las unidades máximas de facturación estimada establecidas para cada uno de los Servicios, no se originará ningún tipo de indemnización o facturación para el adjudicatario.

Dentro de la facturación de los Servicios quedan comprendidas todas las actividades y medios técnicos, materiales y humanos de toda índole, necesarios para el cumplimiento de las cláusulas contenidas en el presente pliego así como los servicios de apoyo necesarios y los Acuerdos de Nivel de Servicio aplicables a todos ellos.

## **CLÁUSULA 15º. Contenido de las ofertas**

La presente cláusula describe cómo debe ser la estructura y formato con que se deberá realizar la **documentación técnica** de las ofertas que presenten cada uno de los licitadores, que se entregará en el **SOBRE Nº2 DE DOCUMENTACION TÉCNICA**. Con carácter obligatorio, deberá presentarse en papel y en soporte óptico, compatible con las herramientas instaladas en la Agencia (aplicaciones de ofimática de Microsoft).

La documentación técnica estará compuesta por 2 partes:

- **Índice de la Propuesta**, con el formato, tamaño de página y tipografía solicitado para la propuesta técnica.
- **Propuesta técnica**, que deberá entregarse obligatoriamente, y cuya estructura y formato se especifica más abajo.

Los licitadores del servicio contemplado por el presente pliego, deberá contestar con una **propuesta técnica** concisa, clara y detallada, que conteste punto por punto cada uno de los criterios listados debajo, describiendo la solución ofertada. Para la valoración de cada criterio, la Agencia comparará dicha descripción con los requerimientos al respecto recogidos en el presente pliego y en el **Dossier de Información Adicional**.

Para limitar la extensión de la **propuesta técnica**, ésta consistirá en un único documento que no podrá exceder en ningún caso de las 100 páginas a una sola cara con espaciado 1,5 y tamaño de letra equivalente a Arial 11. Se ceñirá exclusivamente a los apartados que se definen a continuación:

### **A.- TRANSICIÓN, TRANSFORMACIÓN Y DEVOLUCIÓN**

- Transición:
  - Plan de traspaso de conocimiento
  - Plan de incorporación de los recursos al servicio
  - Plan de formación del equipo inicial
- Programa de Transformación:
  - Programa de Transformación e innovación en el servicio propuesto por el adjudicatario que permita transformar el servicio según los objetivos estratégicos del contrato.
  - Propuesta detallada del Plan de Proyecto de Evolución del SGIP
  - Propuesta detallada del Plan de Comunicación y Gestión del Cambio
- Devolución: Plan de transición de salida y transferencia del conocimiento



## B.- RECURSOS, HERRAMIENTAS Y SISTEMAS

- Herramientas e Infraestructuras:
  - Propuesta de mejoras adicionales y plan de incorporación al servicio.
  - Propuesta de herramientas que mejoren y optimicen los procesos asociados a los servicios objeto del pliego.
  - Propuesta de herramientas de gestión del conocimiento
- Centro de Servicios
  - Planificación para el aseguramiento de la disponibilidad de la sede principal y de contingencia
  - Automatización de procesos manuales.
- Portal Usuario y otros canales
  - Propuesta para fomentar y generalizar su uso.
  - Propuesta de gestión del cambio y plan de comunicación

## C.- ORGANIZACIÓN, MODELOS DE RELACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

- Modelo global de gestión y coordinación interna
- Modelo de prestación de cada uno de los servicios
- Modelo de relación y comunicación con la Agencia
- Modelo de gestión de conocimiento

## CLÁUSULA 16º. Consultas sobre el Pliego de Cláusulas Técnicas

Durante el periodo de licitación y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones referidas a las especificaciones recogidas en el presente Pliego de Cláusulas Técnicas, los licitadores deberán remitir por correo electrónico las preguntas e información que consideren necesarias para elaborar la Propuesta Técnica.

La dirección de correo donde los licitadores deberán dirigir sus consultas o aclaraciones es la siguiente:

**ICM\_DASU\_CONSULTAS\_PLIEGO@madrid.org**

Los licitadores deberán identificar a un único responsable de la oferta que será, durante al periodo de licitación, el interlocutor único con la Agencia para cualquier tipo de consulta o aclaración sobre los términos expuestos en el presente Pliego, no admitiéndose ninguna consulta o aclaración de persona distinta a la señalada. Para ello, procederán a enviar un correo a la cuenta indicada, informando de los siguientes datos del responsable: Empresa, Nombre y apellidos del contacto, Teléfono (móvil y fijo) y dirección de correo electrónico.

Asimismo, los licitadores deberán formular sus consultas o aclaraciones cumplimentando una plantilla con la siguiente estructura:



CUESTIÓN	PÁRRAFO DEL PLIEGO SOBRE EL QUE SE CONSULTA	DESCRIPCIÓN DE LA CONSULTA
1		
...		

Tabla 17: Plantilla Consultas Pliego

La Agencia, por su parte, se compromete a responder con la suficiente antelación, distribuyendo entre todos los licitadores, todas las respuestas a las consultas y aclaraciones efectuadas, sin identificar la procedencia de ellas.

## CLÁUSULA 17º. Glosario de términos utilizados en el presente pliego

**Actividad finalizada correctamente:** Tarea realizada cumpliendo los requisitos de tiempo, forma, contenido y ubicación.

**Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS):** Especifica las responsabilidades del Proveedor de Servicio de TIC y del Cliente. Conjunto de métricas acordadas entre la Agencia y el adjudicatario que se utilizarán para fijar el nivel de calidad objetivo para el servicio.

**Alerta:** Cambio de estado significativo de un Elemento de Configuración o un Servicio TIC. Otro significado es una alerta o notificación emitida por un Servicio TIC, elemento de configuración o herramienta de monitorización, como consecuencia de dicho cambio significativo. Los Eventos requieren normalmente que el personal de Operaciones TIC tome decisiones sobre acciones a acometer, y a menudo conllevan el registro de Incidentes.

**Arquitectura:** La estructura de un Sistema o un Servicio TIC, incluyendo las relaciones de sus componentes y del entorno en el que se encuentran. La Arquitectura también incluye los Estándares y las Guías que dirigen su diseño y evolución.

**Aseguramiento de la Calidad:** Es el Proceso responsable de garantizar que la Calidad de un producto, Servicio o Proceso estará al nivel de su Valor previsto.

**Avería:** Anomalía en el funcionamiento de un sistema TIC, apreciable por los usuarios, por el cual se percibe una degradación de las prestaciones del servicio por debajo de lo especificado.

**Base de Datos de Errores Conocidos (BDEC):** Repositorio del histórico creado para gestionar adecuadamente incidentes y problemas, que es parte de la Gestión del Conocimiento de un Servicio.

**CAU:** Centro de Atención a Usuarios.

**CdD:** Centro de Distribución.

**CESUS:** Centro de Soporte a Usuarios perteneciente a la Consejería de Sanidad. Su actividad queda fuera del objeto de este pliego.

**Ciclo de Vida:** Secuencia de las fases de un Servicio TIC, Elemento de Configuración, Incidente, Problema, Cambio etc. El Ciclo de Vida define las Categorías de cada estado y las transiciones de estado permitidas. Por ejemplo:

- El Ciclo de Vida de una Aplicación incluye Requisitos, Diseñar, Construir, Desplegar, Operar, Optimizar.



- El Ciclo de Vida Expandido del Incidente incluye Detectar, Responder, Diagnosticar, Reparar, Recuperar, Restaurar.
- El Ciclo de Vida de un Servidor puede incluir: Pedido, Recibido, En Prueba, Real, Eliminado etc.

**Cliente:** Interlocutor con capacidad de decisión sobre el tipo de servicio de soporte a prestar dentro de su ámbito de responsabilidad.

**Confidencialidad:** Principio de seguridad que requiere que los datos deben ser accedidos solo por el personal autorizado a tal efecto.

**Consulta:** Petición de información sobre una materia determinada, incluyendo el asesoramiento sobre el funcionamiento de sistemas y servicios TIC.

**Consumible:** Elementos que se desgastan con el uso y por tanto tienen una vida útil determinada y hay que reemplazar periódicamente. Complementan al equipamiento aunque no forma parte de él. Su gasto o deterioro generalmente no está cubierto por la garantía.

**Contacto:** Comunicación que se establece entre los usuarios de los servicios y la Agencia/CAU, en relación a la apertura, canalización, seguimiento y cierre de incidencia, petición, consulta o queja (IPCQ).

**DSMU:** Dirección de Soporte Multicanal al Usuario

**Documento:** Medio que contiene información necesaria para el servicio independientemente de su formato o soporte.

**En Proceso:** Actividad que tiene lugar cuando la I/P/C se encuentra asignada a un grupo de soporte y el encargado de su diagnóstico o resolución está llevando a cabo las acciones oportunas para ello.

**Escalado:** Actividad que obtiene recursos adicionales cuando son necesarios para alcanzar las metas de Nivel de Servicio o las expectativas del Cliente. El escalado puede ser necesario dentro de cualquier Proceso de Gestión de Servicios TI, pero es mucho más comúnmente asociado a la resolución de Incidencias, Gestión de Problemas y Gestión de Quejas de Clientes. Hay dos tipos de Escalado:

- Escalado funcional: consiste en transferir una incidencia, petición o consulta desde el primer nivel de soporte (n1) a los subsiguientes o dentro del mismo nivel de soporte. Generalmente ocurre, cuando no se tiene competencia para resolver y se necesita de personal especializado. Este tipo de escalado, se basa en la categorización del incidente y en la información obtenida de su registro.
- Escalado jerárquico: consiste en comunicar a un responsable de mayor autoridad para que tome decisiones que se escapen de las atribuciones asignadas a ese nivel.

**Gestión de Incidencias:** Proceso responsable de la gestión del Ciclo de Vida de todas las Incidencias. Su objetivo primario es recuperar el Servicio TIC para los Usuarios lo antes posible.

**Gestión de Problemas:** Es el Proceso responsable de la gestión del Ciclo de Vida de todos los Problemas. Su principal objetivo es evitar Incidentes y reducir el impacto de los Incidentes que no haya sido posible evitar.

**Grupo de soporte:** equipo perteneciente a uno de los niveles de la jerarquía de atención y soporte, con competencias para la gestión o resolución de Incidentes (IPC) y quejas.

**Horas de Soporte:** Horario en el cual el servicio de soporte está disponible para los usuarios.

**Horas de Servicio:** Periodo de tiempo acordado durante el que un determinado Servicio TIC debe estar disponible.



**Impacto:** Es una medida del efecto de una Incidencia, Problema o Cambio en los Procesos de Negocio. El Impacto está a menudo basado en cómo serán afectados los Niveles de Servicio. El Impacto y la Urgencia se emplean para asignar la Prioridad.

**Incendencia:** Es cualquier suceso que no forma parte de la operación normal de un servicio, y que causa o puede causar, una interrupción no planificada o la reducción de la calidad del mismo.

Existen tres tipos de incidencias básicas a las que se da soporte:

- **Incidencia Técnica:** es aquella referida a las infraestructuras TIC.
- **Incidencia de carácter técnico orientada al puesto de trabajo:** Se entiende por incidencia de carácter técnico aquella que impide el uso normal de los servicios debido al incorrecto funcionamiento del puesto de trabajo, su periferia, conectividad interna de la sede y conectividad de la sede con Intranet o Internet, así como a las configuraciones de cualquiera de estos elementos.
- **Incidencia Funcional** (Funcionamiento de Sistemas de Información): es aquella referida a las funcionalidades definidas de una aplicación.

**Incidente:** Incidencia, Petición o Consulta. En el ámbito del pliego se usa como sinónimo del término IPC.

**IPC:** ver incidente.

**Jerarquía de atención y soporte:** Estructura de Grupos de Soporte organizados por niveles que se utiliza para tratar sistemáticamente los incidentes (IPC) y quejas, procurando la optimización de recursos, de tal modo que en cada nivel se resuelvan las de su competencia.

**Monitorización:** Observación repetida de un Elemento de Configuración, Servicio de TI o Proceso para detectar Eventos y asegurarse de que se conoce el estado actual.

**Operación:** Gestión del día a día de un Servicio TIC, un Sistema, u otro Elemento de Configuración. El término Operación se usa también para referirse a una Actividad o Transacción predefinidas.

**Outsourcing:** Estrategia de Servicio consistente en la utilización de un Proveedor de Servicios Externo para la gestión de Servicios.

**Petición:** Es toda aquella solicitud que el usuario o el cliente realiza en relación a los servicios TIC que presta la Agencia (dentro del marco de los servicios objeto del contrato).

**POB (Puesto Ofimático Básico):** El termino POB se aplica a la plataforma software (maqueta) que al descargarse en un equipo lo deja prácticamente configurado a expensas de la parametrización final (IP, nombre, dominio, etc.) y que incluye tanto el Sistema Operativo (actualmente Windows XP y Windows 8.x) como los programas ofimáticos necesarios para los usuarios y otras herramientas y software necesario.

Dado que los equipos físicos plataformados con un POB se convierten en copias prácticamente idénticas, el término POB es ocasionalmente usado para referirse a los equipos hardware (puestos de trabajo) plataformados en una versión.

**Primer Contacto:** Según el canal de entrada se considera primer contacto:

- **Teléfono:** Primera llamada.
- **Resto canales:** El primer contacto saliente permitiendo, en el caso que el usuario no haya remitido la información necesaria para el escalado o resolución de la IPC según corresponda, un máximo de un pendiente usuario para la recopilación de dicha información.



**Prioridad:** Categoría empleada para identificar la importancia relativa de un incidente. La Prioridad se basa en el Impacto y la Urgencia, y es utilizada para identificar los plazos requeridos para la realización de las diferentes acciones.

**Problema:** Causa de una o más Incidencias. En el momento en el que se crea el Registro del Problema, no es frecuente conocer su causa, por lo que es necesario realizar su investigación mediante el Proceso de Gestión de Problemas.

**Puesto de Trabajo:** Comprende los equipos informáticos (PC, portátil, Macintosh, Workstation, tabletas, Smartphone, etc.) puestos a disposición del usuario, y que están compuestos por hardware y software base así como un conjunto de programas informáticos propios o de terceros y homologados por la Agencia, acompañado de periféricos y los cables y latiguillos necesarios para la conexión.

**Queja:** Cualquier manifestación de insatisfacción fundada y expresada formalmente y por escrito como tal con respecto a los servicios TIC que se prestan.

**Reclamación:** Disconformidad o solicitud de información expresada por el usuario respecto a la gestión que se está realizando de una incidencia, petición o consulta reportada anteriormente y que no se identifique como una queja.

**Seguimiento de Incidencias/Peticiones/Consultas:** es una actividad de extremo a extremo que consiste en verificar el progreso de la incidencia, petición o consulta desde que es registrada hasta que es cerrada de conformidad con el usuario.

**Servicios CEU:** Servicios de Atención a Usuarios, Mantenimiento Hardware y Soporte a Centros.

**Servicios PDD:** Servicios de Despliegue e Incorporación de Actividad y Servicios, Dotación de Puesto de Trabajo y Proyectos de Transformación y Mejora.

**SGIP:** Sistema de gestión de incidencias, peticiones y consultas, actualmente basado en BMC ARS Remedy.

**Sugerencia:** Formulación por parte de un usuario de una idea, opinión o propuesta para que se tome en consideración en la forma de realizar los servicios prestados o para mejorar estos servicios.

**Usuario:** Persona que utiliza los servicios que presta, directa o indirectamente, la Agencia.





## ANEXO I. Detalle de los servicios a prestar

Serán de aplicación, a todos los Servicios Operativos descritos en este anexo, las actividades descritas en las fichas de los grupos de apoyo y control.

### I.1. Fichas de Servicio del Centro de Servicios

#### I.1.1. Ficha de Servicio de Atención y Soporte

SERVICIO	ATENCIÓN Y SOPORTE
<b>Descripción</b>	<p>Incluye la atención de los incidentes de los usuarios y servicios indicados en el Alcance del presente Pliego, a través de diferentes canales.</p> <p>Este servicio se divide en entornos de atención en función de la tipología de usuarios o servicios a los que se da soporte (en el <b>Dossier de Información Adicional</b> se indican los que existen actualmente pudiendo cambiar a lo largo de la vida del contrato por petición de la Agencia o del adjudicatario previa aprobación de la Agencia).</p> <p>Esto conlleva que los prestadores de cada servicio, deberán especializarse en cada entorno, lo que implica adquirir conocimientos funcionales de las aplicaciones y/o conocimientos técnicos y/o de procesos de negocio y/o tramitaciones y/o de terminología específica.</p>
<p><b>Alcance y Descripción detallada</b></p> <p>El adjudicatario deberá prestar este Servicio en régimen de 24x7.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Único canal de contacto con el usuario.</b> Conlleva gestionar todos los contactos entrantes y salientes que se produzcan entre el servicio y los usuarios, sean o no parte de un incidente.</li> <li>• <b>Gestión de Incidentes.</b> Comprende, al menos, las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Recepción y tratamiento de incidentes, a través de los canales habilitados.</li> <li>○ Registro, diagnóstico, clasificación, categorización, escalado o solución y tramitación de tickets.</li> <li>○ Asegurar la toma y validación de datos para un correcto registro e identificación recogiendo la información definida para el tratamiento del incidente en un único contacto con el usuario.</li> <li>○ Comprobación de que el incidente aún no ha sido registrado evitando duplicidades innecesarias.</li> <li>○ Realización de conexión remota al equipo del usuario para la recogida de datos, diagnóstico y/o resolución, instalación de software y cualquier actividad que permita en remoto resolver los incidentes de los usuarios.</li> <li>○ Almacenar en el ticket toda la información necesaria para su gestión independientemente del canal por el que se haya recibido.</li> </ul> </li> </ul>	



- Resolución, preferiblemente en primer contacto, de los incidentes competencia de Nivel 1; en caso de no resolución, tramitación del ticket según los procedimientos y tiempos establecidos en los ANSs.
- Gestión de autorizaciones cuando proceda.
- Facilitar siempre al usuario su nº de incidente para que pueda consultar el estado en cualquier momento.
- Proporcionar a los usuarios información sobre sus incidentes.
- Cierre de incidentes de servicio verificando previamente la conformidad del usuario.
- Seguimiento de los incidentes de principio a fin, es decir, desde que se recibe (o detecta) hasta su cierre. Por cierre se entiende que el usuario pueda desarrollar su actividad sin tener que ponerse de nuevo en contacto con el Centro de Atención y Soporte. Este servicio es el propietario de los tickets y es el responsable de su resolución así como de asegurar la satisfacción del usuario
- Gestión de las reclamaciones de usuario.
- Soporte presencial (tutorías) para la adquisición y desarrollo de aptitudes y habilidades por parte de los usuario/s en los Sistemas de información y/o en las herramientas que utilizan.
- Realización de encuestas de satisfacción a usuarios
- **Gestión de Comunicados**
  - Contactar con los usuarios o con otras áreas operativas de la Agencia, mediante el canal acordado, en relación a la gestión de tickets concretos o al servicio de atención y soporte a usuarios, en general (en este último apartado se incluye la Gestión de Cortes, la Gestión de Accesos a edificios, emisión de comunicados, etc.)
  - Gestión de Accesos a Edificios a los que la Agencia presta servicio.
  - Gestión de Cortes del servicio. Comprende las siguientes actividades:
    - Verificación de entornos y servicios afectados.
    - Comunicación del corte a las áreas afectadas de la Agencia, a los usuarios/clientes y otros legítimos interesados (otros Centro de Soporte, proveedores...).
    - Informar a la Unidad Promotora si se ha presentado alguna objeción para realizarlo.
    - Gestionar la cancelación o modificación de cortes.
    - Documentar los cortes realizados por entorno con la periodicidad e información que la Agencia determine.
    - Cualquier otra actividad que los procedimientos puedan establecer en relación a los cortes.
  - Elaboración y remisión de comunicados, puntuales o periódicos, dirigidos principalmente a los usuarios.



- **Gestión de Locuciones**

- Gestionar el sistema de locuciones del servicio. Incluye tanto el mantenimiento de las existentes, como las grabaciones de nuevas locuciones, la activación y desactivación de las mismas, siempre previa aprobación de la Agencia.

- **Mantenimiento de los buzones de correo y fax**

- Gestionar los buzones de correo de CAU que se utilizan para las comunicaciones con usuarios y para archivado de configuraciones automáticas relacionadas con las IPC's de CAU. Incluye el archivado, configuración de reglas en cliente, configuración de plantillas y gestión de los incidentes que entran por este canal.

- **Participación en Implantaciones/Campañas especiales/procesos cíclicos o críticos**

- Colaboración con el grupo de Implantaciones, previa aprobación del Responsable del CAU por parte de la Agencia, para realizar las actividades derivadas de dicho servicio y adquirir el conocimiento para prestar el servicio de atención y soporte.
- Comunicación al Responsable de la Agencia de CAU, antes de la implantación de cualquier cambio de operativa que afecte al servicio. Este cambio no se aplicará sin la aprobación del Responsable de la Agencia.

- **Coordinación con otros CAUs** que intervienen en la gestión de los incidentes utilizando las herramientas y procedimientos acordados con ellos (en el **Dossier de Información Adicional** se indican los CAUs con los que actualmente se relaciona el servicio).

- **Gestión del desbordamiento.** El servicio debe asegurar la correcta gestión del desbordamiento del servicio tal y como se indica en la Ficha de Servicio de Gestión del Desbordamiento.

- **Gestión del conocimiento.** El servicio debe asegurar que los prestadores realizan las tareas de documentación, formación y revisión de calidad encomendadas según se describe en la Ficha de Gestión del Conocimiento.

- **Participación en la gestión de quejas:**

- Gestión preferente de sus incidencias origen.
- Elaboración de informes justificativos cuando la queja corresponda a servicios prestados por el proveedor

- **Realización de las actividades de Back office relacionadas con el servicio**

Para todas estas actividades este grupo contará con un equipo de BackOffice para la gestión y apoyo a la tramitación y resolución de incidentes. Este equipo de BackOffice será compartido entre todos los servicios operativos del Centro de Servicios.

<b>Perfiles</b>	Aparte de los roles del equipo de gobierno, este servicio se presta con los siguientes perfiles:  AGE, AGEDF, TAD
<b>Ubicaciones</b>	Este servicio se prestará desde las instalaciones del proveedor.



<b>Volumetrías de Referencia</b>	Ver <b><i>Dossier de Información Adicional.</i></b>
<b>Interlocutores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsables del Centro de Servicios a Usuarios de la Agencia – Regulación y Control del Servicio</li> <li>• Otros CAUs/– Coordinación de incidentes</li> <li>• Gestores y resolutores de otros niveles de soporte – Coordinación de incidentes</li> <li>• Usuarios del Servicio</li> </ul>
<b>Documentación e Instrucciones Técnicas</b>	Sistema de Gestión Documental
<b>Infraestructuras de soporte requeridas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramienta de gestión de incidentes, actualmente ARS Remedy.</li> <li>• Herramienta de control remoto, conforme a los estándares internos.</li> <li>• Centralita integrada en la red de telefonía de la Comunidad de Madrid y distribuidor automático de llamadas Alcatel OmniPCX.</li> <li>• Grabador de llamadas CyberTech Miracle 6.0.1</li> <li>• Conectividad y acceso a los distintos entornos de trabajo, operativo y de reporte (directorios de red, SAP, gestor documental, etc.)</li> <li>• Canal correo y fax.</li> <li>• Portal de seguimiento del servicio.</li> <li>• Portal del Usuario (Portal CAU-WASU – Canal web)</li> <li>• APP PortalCAU (Canal móvil)</li> <li>• Herramienta de Gestión del Conocimiento.</li> </ul>
<b>Niveles de Servicio</b>	CALIDADGLOBAL CANALPERD TATENCION TTRAMIT INDICESOL ROT-INDICE REALPOMS CONF SERV SEGUIMIENTO



### Observaciones adicionales

Serán consultas, incidencias y peticiones de servicio de Nivel 1 aquéllas que, con la formación requerida para los operadores de Nivel 1, las herramientas disponibles y la información facilitada por la Agencia, puedan resolverse. Entre éstas se incluyen:

- Consultas sobre gestión de incidencias, peticiones y consultas (tramitaciones).
- En general, las incidencias, consultas o peticiones de servicio de solución conocida (existe un procedimiento aprobado para su resolución) sobre las que el Comité Operativo haya decidido que su resolución sea función de Nivel 1.
- Se podrán tipificar como de Nivel 1 consultas, incidencias y peticiones de servicio relacionadas con todos los servicios que presta la Agencia: puestos de trabajo, comunicaciones, aplicaciones, etc.



## I.1.2. Ficha de Servicio de Gestión de Accesos

SERVICIO	GESTIÓN DE ACCESOS
<b>Descripción</b>	Conjunto de actividades encaminadas al mantenimiento de las credenciales de acceso de los usuarios a los servicios ofrecidos por la Agencia a la CM a través de los diferentes canales de entrada establecidos.
<p><b>Alcance y Descripción detallada</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tramitación de trabajos solicitados dentro del ámbito de actuación de Gestión de Accesos encaminados a su tramitación y/o resolución. Implica las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> <li>Validación de que la información recibida es suficiente y acorde con los procedimientos establecidos.</li> <li>Análisis de la información recogida (consulta de incidencias similares, base de datos del conocimiento, manual de usuario, etc.).</li> <li>Diagnóstico, valoración, escalado y/o resolución de incidentes.</li> <li>En aquellos casos donde no se pueda realizar la resolución completa del incidente, se deberá realizar una de las siguientes acciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>Si faltan datos que debe proporcionar el usuario, se solicitará la información pendiente a través del CAU.</li> <li>Si faltan información en los sistemas implicados que imposibilitan la tramitación, se deberá solicitar su creación/actualización al grupo correspondiente.</li> <li>Si el grupo de Gestión de Accesos es un grupo que resuelve parcialmente, realizará su parte y escalará al grupo correspondiente para continuar la tramitación del incidente.</li> </ul> </li> <li>Proporcionar a los grupos implicados la información necesaria para la correcta gestión del incidente.</li> <li>En los incidentes resueltos por Gestión de Accesos, informar en el sistema de gestión de incidentes SGIP de la solución adoptada en un lenguaje comprensible por el usuario.</li> <li>Seguimiento de incidentes dentro de su ámbito de gestión.</li> <li>Archivo físico y/o lógico de información asociada a la actividad, si procede.</li> <li>Registro en el SGIP de la actividad realizada.</li> </ul> <p>Los <b>tipos de incidentes</b> más habituales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reseteo y desbloqueo de passwords.</li> <li>Creación y mantenimiento de logines de acceso.</li> <li>Creación y mantenimiento de Buzones Genéricos.</li> <li>Creación y mantenimiento de Listas de Distribución. Comprende tanto el mantenimiento de la lista como el de sus usuarios.</li> </ul> </li></ul>	





- Creación, mantenimiento, traslado y bajas de carpetas compartidas y sus grupos de seguridad incluyendo la asignación/desasignación de usuarios.
- Asignación y modificación de perfiles.
- Modificación de datos personales en Directorio Activo y Servidores: Dirección, Teléfono, Contenedores, etc.
- Tramitación de Tareas de Mantenimiento de la información.
  - Depuración de los Sistemas de Información implicados en Altas/Bajas de usuarios actualizando la información obsoleta.
  - Creación y mantenimiento de las Fichas de Solicitud de Acceso.
  - Generación de informes.
  - Actualización de información en las herramientas de Gestión de Accesos (por ejemplo, alta, modificación y baja de determinadas aplicaciones y/o bases de datos).
- Participación en la gestión de Quejas:
  - Gestión preferente de las incidencias origen de las quejas.
  - Elaboración de informes justificativos cuando la queja corresponda a servicios prestados por el proveedor.
- **Participación en Proyectos, Implantaciones y Campañas estacionales o Tareas periódicas** de acuerdo al ámbito de actuación de Gestión de Accesos.
- **Participación en Traslados** lógicos de usuarios o grupos de usuario, originados principalmente por cambios organizativos o de Estructura.
- **Gestión del conocimiento**. El servicio debe asegurar que los prestadores realizan las tareas de documentación, formación y revisión de calidad encomendadas según se describe en la ficha de Gestión del Conocimiento.
- Para todas estas actividades este grupo contará con un equipo de backoffice para la gestión y apoyo a la tramitación y resolución de incidentes. Este equipo de backoffice será compartido entre todos los servicios operativos del Centro de Servicios.

#### **Canales de entrada:**

Las actividades descritas se canalizan actualmente a través de las siguientes herramientas:

- **SGIP**. Canal utilizado para la tramitación de Incidencias, Peticiones, Consultas o Tareas Internas.
- **Acceso SAP**. Canal normalmente utilizado para la actividad de Proyectos, Implantaciones o Traslados.

Estos canales pueden sufrir modificaciones a lo largo del contrato.

#### **Perfiles**

Aparte de los roles del equipo de gobierno, este servicio se presta con los siguientes perfiles:

TGA, TGADF, TAD



<b>Ubicaciones</b>	Este servicio se prestará desde las instalaciones del proveedor.
<b>Volumetrías de Referencia</b>	Ver <b>Dossier de Información Adicional</b> .
<b>Interlocutores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsables de Gestión Accesos de la Agencia – Regulación y Control del Servicio.</li> <li>• Gestores y resolutores de otros niveles de soporte – Coordinación de incidentes.</li> </ul>
<b>Documentación e Instrucciones Técnicas</b>	Sistema de Gestión Documental
<b>Infraestructuras de soporte requeridas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramienta de gestión de incidentes SGIP, actualmente ARS Remedy.</li> <li>• SAP</li> <li>• Correo electrónico.</li> <li>• Herramienta de Acceso remoto, conforme a los estándares internos, para tramitación de tareas fuera del centro de trabajo.</li> <li>• Centralita integrada en la red de telefonía de la Comunidad de Madrid y distribuidor automático de llamadas Alcatel OmniPCX.</li> <li>• Herramientas necesarias para la gestión de usuarios: desarrollos propios y herramientas de mercado enumerados en el <b>Dossier de Información Adicional</b>.</li> </ul>
<b>Niveles de Servicio</b>	CALIDADGLOBAL TTRAMIT INDICESOL ROT-INDICE REALPOMS CONFSERV SEGUIMIENTO
<b>Observaciones adicionales</b>	El Equipo Base deberá estar operativo de forma presencial al menos de 8 a 22 de L a V y de forma remota el resto del tiempo hasta completar el servicio 7x24.



## I.2. Fichas de Servicio de Soporte Técnico

### I.2.1. Ficha de Servicio de Soporte Técnico de Segundo Nivel para Centros Especiales

SERVICIO	SOPORTE TÉCNICO DE SEGUNDO NIVEL PARA CENTROS ESPECIALES
<b>Descripción</b>	Recepción, diagnóstico, y solución o escalado si procede, de incidencias, peticiones y consultas técnicas (incidentes), tareas internas y eventos de monitorización, relativos al puesto de trabajo y periféricos en sede especial, su infraestructura asociada y sistemas departamentales escalados por el primer nivel.

#### Alcance y Descripción detallada

El servicio de Soporte técnico de segundo nivel –Software, Configuración e Infraestructura de Puesto y Periféricos en los centros considerados especiales– será realizado, prioritariamente, por los denominados técnicos “Presenciales residentes”, ya sea “In situ” o de forma remota. Éstos estarán ubicados en las sedes indicadas por la Agencia en base a los criterios de volumetría, criticidad, estrategia y oportunidad. También en los centros, donde por convenio, la Agencia esté obligada a mantener un técnico presencial residente. El listado de estos centros, así como el número y el turno de técnicos que prestarán el Servicio, se adjuntan en el apartado **ST\_05: Información de Centros Especiales**.

El número de recursos y de turnos podrán variar en cada sede, dependiendo del aumento o la disminución de la actividad. Esta decisión será tomada por la Agencia y comunicada por los responsables operativos del servicio a sus interlocutores del adjudicatario. Durante la vida de este contrato se prevé la incorporación de otros centros y Hospitales que precisen del presente servicio.

El adjudicatario deberá prestar este Servicio en régimen de 24x7 e informará diariamente de las incidencias atendidas en este régimen.

El servicio se prestará siempre según los procedimientos e instrucciones existentes, en los plazos establecidos y utilizando las herramientas descritas.

#### Descripción de las Actividades incluidas

##### 1. Recepción y evaluación de Incidentes

##### 2. Diagnóstico de Incidentes

2.1. Búsqueda de información en los Sistemas de Conocimiento de carácter general y en las herramientas propias del Soporte Técnico: POST, Repositorios de red, IDC, Sharepoint y Herramientas y Repositorios de Terceros Niveles. Además, para Sanidad la herramienta CA Service Desk Manager de CESUS, OCS Inventory NG y GLPI.

2.2. Diagnóstico correcto del elemento (físico o lógico) que causa el incidente –incluido el cableado horizontal, elementos de comunicaciones, incluidos puntos de acceso WIFI y otras infraestructuras- ya sea para la solución del mismo, para escalar internamente o para escalar a las unidades operativas de tercer nivel. Será siempre una prioridad tratar de resolver los incidentes en visita única en colaboración con el resto de áreas operativas y de tercer nivel de soporte de la Agencia.

2.3. Solicitud de información complementaria a: Usuario, Primer Nivel o a otros niveles de soporte.

##### 3. Resolución Incidentes Software



- 3.1. Software base. Distribución, instalación y configuración de actualizaciones software y firmware, componentes de seguridad y parches.
- 3.2. Configuración de Sistema Operativo. Actualmente MS Windows XP, MS Windows 8.1 y posteriores, y S.O. de tablets y Smartphone y otros de carácter residual.
- 3.3. Distribución, instalación y configuración de software específico y productos comerciales homologados o certificados por la Agencia.
- 3.4. Configuración de licencias de productos comerciales en red.
- 3.5. Distribución, instalación y configuración de Aplicaciones Corporativas, Departamentales y Externas.
- 3.6. Distribución, instalación y configuración de Servicios de Internet, Herramientas de colaboración y correo electrónico corporativo.
- 3.7. Configuración de servicios en red. Carpetas compartidas y VPN.

El adjudicatario tomará las medidas oportunas de salvaguarda de datos del usuario en aquellas situaciones en que la prudencia lo exija y conforme a la normativa de la Agencia.

#### **4. Resolución Incidentes Hardware (excepto Averías, ver *Ficha de Servicio de Mantenimiento Hardware del Puesto de Trabajo y Periféricos*)**

La conectividad y Configuración incluye cualquier tipo de conexión incluida la inalámbrica

- 4.1. Conectividad y configuración del Puesto de Trabajo
- 4.2. Conectividad y configuración de Equipos de Impresión en Red o Local.
- 4.3. Conectividad y configuración de Equipos de Escaneo en Red o Local.
- 4.4. Conectividad y configuración de Equipos Multifuncionales.
- 4.5. Conectividad y configuración de otros periféricos y dispositivos externos.
- 4.6. Configuración adecuada de las tarjetas de red. Especial atención a la velocidad y dúplex.
- 4.7. Reinstalación de equipos en la misma sede.
- 4.8. Etiquetado de los latiguillos de parcheo según normativa de la Agencia.
- 4.9. Reposición de latiguillos defectuosos por latiguillos según normativa.

#### **5. Sistemas Departamentales incluidos en el Servicio**

- 5.1. Diagnóstico para la restauración de conectividad y configuración mínima de sistema y reporte a terceros niveles de situaciones anómalas y documentación de actuaciones.
- 5.2. Instalación y operación incluyendo arranque y parada de sistemas, instalación de software base y otros productos.
- 5.3. Operación sobre dispositivos de backup y rotación de cintas (Vaulting).

#### **6. Configuración en las Herramientas de Administración del Puesto de Trabajo**

- 6.1. Directorio Activo
- 6.2. DNS-DHCP
- 6.3. SCCM, Herramientas de Descubrimiento.



6.4. Actualización de la configuración en el archivo “**CONSOLIDA**” (generado por la herramienta interna de descubrimiento).

En el ámbito sanitario CESUS es responsable del DNS, Directorio Activo, DHCP y de las herramientas de descubrimiento.

## **7. Realización y documentación de pruebas previo a ejecutar Escalado**

## **8. Tratamiento del incidente en ARS Remedy**

- 8.1. Documentación de las pruebas y trabajos realizados en ARS Remedy.
- 8.2. Escalado del incidente al grupo de soporte.
- 8.3. Seguimiento del incidente escalado hasta su solución parcial y/o definitiva.
- 8.4. Solución parcial del incidente.
- 8.5. Solución del incidente.
- 8.6. Retipificación correcta del Producto.
- 8.7. Tipificación correcta del Operacional.

## **9. Comunicación a los responsables operativos del Servicio**

- 9.1. De cualquier circunstancia que pueda suponer un riesgo para la seguridad de la base instalada (instalación de productos no homologados, conexión de equipamiento desconocido, conexiones inadecuadas, malos usos del puesto de trabajo).
- 9.2. Del mal estado de las infraestructuras de comunicaciones y de las salas técnicas
- 9.3. De la repetición de incidencias con la misma solución (Gestión de problemas).
- 9.4. Comunicación cuando el técnico perciba la posibilidad de la queja de un cliente o usuario por los Servicios que presta la Agencia.

## **10. Colaboración con otros servicios definidos en el pliego, sin ningún coste adicional y con autorización previa de la Agencia.**

En determinadas colaboraciones con otros servicios como Proyectos, Despliegues y Dotaciones, se acordará una disminución del coste proporcional al servicio prestado.

## **11. Documentación e Informes del Servicio**

- 11.1. Elaboración de la Documentación del Servicio, solicitada por los responsables operativos.
- 11.2. Elaboración de Documentación de Soluciones Técnicas cuando estas no estén registradas en sistemas de gestión del conocimiento.
- 11.3. Informes de actuaciones de los técnicos asociados a este Servicio, a requerimiento de los responsables operativos.
- 11.4. Informes periódicos de Seguimiento de Servicio.
- 11.5. Recopilación datos o realización de cálculo de datos del servicio que solicite el responsable operativo.

La Agencia podrá aprobar las siguientes excepciones a las actividades del SPR:



1. Los técnicos de Soporte Centralizado (SC) podrán atender estos centros para la realización de actividades o solución de incidentes que requieran algún conocimiento específico propio de este grupo de Soporte.
2. Los técnicos de Soporte Especializado (SE) podrán atender estos centros para resolver incidentes o realizar actividades que requieran un mayor grado de especialización en los casos de Averías Hardware y Comunicaciones Distribuidas.
3. Por desbordamiento de la actividad a causa de incidencias de afección general.

<b>Perfiles</b>	Aparte de los roles del equipo de gobierno, este servicio se presta con los siguientes perfiles:  TS, TAD
<b>Ubicaciones</b>	Centros especiales.  <i>ST_05: Información de Centros Especiales</i>
<b>Volumetrías de Referencia</b>	<i>ST_05: Información de Centros Especiales</i>
<b>Interlocutores</b>	Responsables Operativos y de Servicio, según Cláusula <b>Organización del equipo prestador del Servicio</b> .  Se establece la necesidad de los siguientes Responsables operativos del proveedor por ámbitos de Cliente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Órganos Judiciales</li> <li>• Sanidad: Atención Especializada (Hospitales)</li> <li>• Sanidad: Atención Primaria y Servicios Centrales</li> <li>• Educación</li> <li>• Gobierno CM</li> </ul>
<b>Documentación e Instrucciones Técnicas</b>	<u>Procedimientos e instrucciones técnicas de aplicación:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PR-GECO-0002 – Gestión del Inventario, que incluye requerimientos para Gestión de Siniestros.</li> <li>• PR-GECO-0013 - Gestión de altas en Inmovilizado.</li> <li>• GN-PETU-0001 – Gestión de incidencias, peticiones y consultas</li> <li>• Documentos del IDC - Soporte Técnico, en especial las Guías específicas de centros especiales.</li> <li>• IT-PETU-0013 Fuentes de Información o Conocimiento</li> </ul> <u>Anexos:</u>





	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apartado ST_02: Soporte requerido por tipo de hardware en averías</li> <li>• Apartado ST_03: Tipos de elementos de puesto y periféricos</li> <li>• Apartado ST_04: Centros en los que se presta el Servicio</li> <li>• Apartado ST_05: Información de Centros Especiales</li> </ul> <p><u>Otra documentación de aplicación:</u></p> <p>Documentos ubicados en: POST, Repositorios de red, IDC, Sharepoint y herramientas y repositorios de Terceros Niveles. Además, para Sanidad, la Herramienta Service Desk Manager CA de CESUS, OCS Inventory NG y GLPI.</p>
<b>Infraestructuras de soporte requeridas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramienta de Gestión de Incidentes ARS Remedy</li> <li>• Herramienta de Gestión de Incidentes Sanidad Service Desk Manager CA</li> <li>• Herramienta de Control Remoto, homologada por la Agencia</li> <li>• Herramienta de Gestión de Inventario Técnico: SAP y OCS Inventory NG</li> <li>• Herramienta de Gestión del Soporte Técnico POST</li> <li>• Analizador de cableado tipo Fluke DTX o comprobador electrónico de pares</li> <li>• Herramientas necesarias para el manejo de los distintos elementos Hardware</li> <li>• Herramienta de seguimiento del servicio, PSS</li> </ul>
<b>Niveles de Servicio</b>	<p>CALIDADGLOBAL TTRAMIT INDICESOL ROT-INDICE REALPOMS CONFSERV SEGUIMIENTO</p>
<b>Observaciones adicionales</b>	<p>La empresa adjudicataria del servicio garantizará que tanto las bajas como las vacaciones del personal no interrumpen ni afectan negativamente al servicio.</p>



## I.2.2. Ficha de Servicio de Soporte Técnico de Segundo Nivel para Centros Estándar

SERVICIO	SOPORTE TÉCNICO DE SEGUNDO NIVEL PARA CENTROS ESTÁNDAR
<b>Descripción</b>	Recepción, diagnóstico y solución o escalado de incidencias, peticiones y consultas técnicas (incidentes) relativas al puesto de trabajo y periféricos en centros estándar, su infraestructura asociada y sistemas departamentales escalados por el primer nivel.
<p><b>Alcance y Descripción detallada</b></p> <p><u>Todos los Incidentes</u> del servicio de Soporte Técnico de segundo nivel: Software, Configuración e Infraestructura de Puesto y Periféricos en los centros considerados estándar, <u>deberán escalarse</u> desde el Centro de Atención a Usuarios al grupo de <b>Soporte Centralizado (SC)</b> que diagnosticará e intentará resolver de forma remota.</p> <p>Será además el encargado de distribuir los distintos incidentes entre los componentes del <b>Soporte Presencial Móvil (SPM)</b>, así como de organizar y repartir la carga de trabajo del SPM, estableciendo prioridades en función de criticidades, reclamaciones, solicitudes de asistencia provenientes de las Unidades Organizativas del Área de Soporte Técnico de la DSMU.</p> <p>Este servicio se prestará en todos los centros de la Comunidad de Madrid no considerados especiales. Estos centros se consideran agrupados por los ámbitos que la Comunidad de Madrid distingue en su organización, es decir, Consejerías y centros asociados. El listado global de centros y volumetrías correspondientes se adjuntan en el apartado <b>ST_06: Información de Centros Estándar</b>.</p> <p><u>El adjudicatario deberá prestar éste servicio en régimen 24X7.</u></p> <p><b>Descripción de las Actividades asociadas</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Recepción y evaluación de Incidentes</b></li> <li><b>Diagnóstico de Incidentes</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Búsqueda de información en los Sistemas de Conocimiento de carácter general y en las herramientas propias del Soporte Técnico: POST, Repositorios de red, IDC, Sharepoint y Herramientas y Repositorios de Terceros Niveles. Además, para Sanidad la herramienta CA Service Desk Manager de CESUS, OCS Inventory NG y GLPI.</li> <li>Diagnosis correcta del elemento (físico o lógico) que causa el incidente –incluido el cableado horizontal, elementos de comunicaciones y otras infraestructuras- ya sea para la solución del mismo, para escalar internamente o para escalar a las unidades operativas de tercer nivel. Será siempre una prioridad tratar de resolver los incidentes en visita única en colaboración con el resto de áreas operativas y de tercer nivel de soporte de la Agencia.</li> <li>Solicitud de información complementaria a: Usuario, Primer Nivel o a otros niveles de soporte.</li> </ol> </li> <li><b>Resolución Incidentes Software</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Software base. Distribución, instalación y configuración de actualizaciones software y firmware, componentes de seguridad y parches.</li> <li>Configuración de Sistema Operativo. Actualmente MS Windows XP, MS Windows 8.1 y posteriores, y S.O. de tablets y Smartphone y otros de carácter residual.</li> </ol> </li> </ol>	



- 3.3. Distribución, instalación y configuración de software específico y productos comerciales homologados o certificados por la Agencia.
- 3.4. Configuración de licencias de productos comerciales en red.
- 3.5. Distribución, instalación y configuración de Aplicaciones Corporativas, Departamentales y Externas.
- 3.6. Distribución, instalación y configuración de Servicios de Internet, Herramientas de colaboración y correo electrónico corporativo.
- 3.7. Configuración de servicios en red. Carpetas compartidas y VPN.

#### **4. Resolución Incidentes Hardware (excepto Averías, ver *Ficha de Servicio de Mantenimiento Hardware del Puesto de Trabajo y Periféricos*)**

- 4.1. Conectividad y configuración del Puesto de Trabajo.
- 4.2. Conectividad y configuración de Equipos de Impresión en Red o Local.
- 4.3. Conectividad y configuración de Equipos de Escaneo en Red o Local.
- 4.4. Conectividad y configuración de Equipos Multifuncionales.
- 4.5. Conectividad y configuración de otros periféricos y dispositivos externos.
- 4.6. Configuración adecuada de las tarjetas de red. Especial atención a la velocidad y dúplex.
- 4.7. Reinstalación de equipos en la misma sede.
- 4.8. Etiquetado de los latiguillos de parcheo según normativa de la Agencia.
- 4.9. Reposición de latiguillos defectuosos por latiguillos según normativa.

#### **5. Sistemas Departamentales incluidos en el Servicio**

- 5.1. Diagnóstico para la restauración de conectividad y configuración mínima de sistema y reporte a terceros niveles de situaciones anómalas y documentación de actuaciones.
- 5.2. Instalación y operación incluyendo arranque y parada de sistemas, instalación de software base y otros productos.
- 5.3. Operación sobre dispositivos de backup y rotación de cintas (Vaulting).

#### **6. Configuración en las Herramientas de Administración del Puesto de Trabajo**

- 6.1. Directorio Activo
- 6.2. DNS-DHCP
- 6.3. SCCM, Herramientas de Descubrimiento.
- 6.4. Actualización de la configuración en el archivo "**CONSOLIDA**" (generado por la herramienta interna de descubrimiento).

En el ámbito sanitario CESUS es responsable del DNS, Directorio Activo, DHCP y de las herramientas de descubrimiento.

#### **7. Realización y documentación de pruebas previo a ejecutar Escalado**

#### **8. Tratamiento del incidente en ARS Remedy**

- 8.1. Documentación de las pruebas y trabajos realizados en ARS Remedy.



- 8.2. Escalado del incidente al grupo de soporte.
- 8.3. Seguimiento del incidente escalado hasta su solución parcial y/o definitiva.
- 8.4. Solución parcial del incidente.
- 8.5. Solución del incidente.
- 8.6. Retipificación correcta del Producto.
- 8.7. Tipificación correcta del Operacional.

## 9. Comunicación a los responsables operativos del Servicio

- 9.1. De cualquier circunstancia que pueda suponer un riesgo para la seguridad de la base instalada (instalación de productos no homologados, conexión de equipamiento desconocido, conexiones inadecuadas, malos usos del puesto de trabajo).
- 9.2. Del mal estado de las infraestructuras de comunicaciones y de las salas técnicas
- 9.3. De la repetición de incidencias con la misma solución (Gestión de problemas).
- 9.4. Comunicación cuando el técnico perciba la posibilidad de la queja de un cliente o usuario por los Servicios que presta la Agencia.

## 10. Documentación e Informes del Servicio

- 10.1. Elaboración de la Documentación del Servicio, solicitada por los responsables operativos.
- 10.2. Elaboración de Documentación de Soluciones Técnicas cuando estas no estén registradas en sistemas de gestión del conocimiento.
- 10.3. Informes de actuaciones de los técnicos asociados a este Servicio, a requerimiento de los responsables operativos.
- 10.4. Informes periódicos de Seguimiento de Servicio.
- 10.5. Recopilación datos o realización de cálculo de datos del servicio que solicite el responsable operativo.

<b>Perfiles</b>	Aparte de los roles del equipo de gobierno, este servicio se presta con los siguientes perfiles:  TS, TAD
<b>Ubicaciones</b>	Centros estándar.  <i>ST_06: Información de Centros Estándar</i>
<b>Volumetrías de Referencia</b>	<i>ST_06: Información de Centros Estándar</i>
<b>Interlocutores</b>	Responsables Operativos y de Servicio, según Cláusula <b>Organización del equipo prestador del servicio.</b>



	<p>Se establece la necesidad de los siguientes Responsables operativos del proveedor por ámbitos de Cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Órganos Judiciales</li> <li>• Sanidad: Atención Especializada (Hospitales)</li> <li>• Sanidad: Atención Primaria y Servicios Centrales</li> <li>• Educación</li> <li>• Gobierno CM</li> </ul>
<b>Documentación e Instrucciones Técnicas</b>	<p><u>Procedimientos e instrucciones técnicas de aplicación:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PR-GECO-0002 – Gestión del Inventario, que incluye requerimientos para Gestión de Siniestros.</li> <li>• PR-GECO-0013 - Gestión de altas en Inmovilizado.</li> <li>• GN-PETU-0001 – Gestión de incidencias, peticiones y consultas</li> <li>• Documentos del IDC - Soporte Técnico, en especial las <u>Guías específicas de centros especiales.</u></li> <li>• IT-PETU-0013 Fuentes de Información o Conocimiento</li> </ul> <p><u>Anexos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apartado ST_02: Soporte requerido por tipo de hardware en averías</li> <li>• Apartado ST_03: Tipos de elementos de puesto y periféricos</li> <li>• Apartado ST_04: Centros en los que se presta el Servicio</li> <li>• Apartado ST_06: Información de Centros Estándar</li> </ul> <p><u>Otra documentación de aplicación:</u></p> <p>Documentos ubicados en: POST, Repositorios de red, IDC, Sharepoint y herramientas y repositorios de Terceros Niveles. Además, para Sanidad, la Herramienta Service Desk Manager CA de CESUS, OCS Inventory NG y GLPI.</p>
<b>Infraestructuras de soporte requeridas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramienta de Gestión de Incidentes ARS Remedy</li> <li>• Herramienta de Gestión de Incidentes Sanidad Service Desk Manager CA</li> <li>• Herramienta de Control Remoto, homologada por la Agencia</li> <li>• Herramienta de Gestión de Inventario Técnico: SAP y OCS Inventory NG</li> <li>• Herramientas necesarias para el manejo de los distintos elementos hardware</li> <li>• Herramienta de Gestión del Soporte Técnico POST</li> <li>• Analizador de cableado tipo Fluke DTX o comprobador electrónico de pares</li> <li>• Herramienta de seguimiento del servicio, PSS</li> </ul>



<b>Niveles de Servicio</b>	CALIDADGLOBAL TTRAMIT INDICESOL ROT-INDICE REALPOMS CONFSERV SEGUIMIENTO
<b>Observaciones adicionales</b>	La empresa adjudicataria del servicio garantizará que tanto las bajas como las vacaciones del personal no interrumpen ni afectan negativamente al servicio.





### I.2.3. Ficha de Servicio de Despliegues (Traslados y Actuaciones)

SERVICIO	DESPLIEGUES (TRASLADOS Y ACTUACIONES)
<b>Descripción</b>	Planificación y realización de actividades técnicas sobre hardware y software, homologado o validado, necesarias para la puesta en marcha de un servicio o proyecto técnico definido por la Agencia. Se incluyen traslados de equipos entre edificios o dentro del mismo centro, instalación y configuración de aplicativos y productos comerciales, que precisan de una intervención presencial. Asimismo puede haber despliegues que apoyen las actuaciones de otros niveles de soporte de la Agencia para la resolución de incidencias y peticiones que necesitan de una intervención in-situ.
<p><b>Alcance y Descripción detallada</b></p> <p>Los servicios de despliegues abarcan el ámbito de actuación de las Consejerías de la Comunidad de Madrid y sus órganos dependientes, organismos, agencias, entidades y otros centros a los que la Agencia presta servicios en virtud de las competencias que tiene atribuidas.</p> <p>La solicitud de un “despliegue” puede recibirse actualmente a través de tres canales diferentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A través del SGIP, mediante la recepción de IPCs solicitadas por un usuario de la CM.</li> <li>• Mediante el sistema SAP, al recibirse una orden de ejecución relativa a una Solicitud de Servicio abierta por un Área de Servicios de la Agencia.</li> <li>• Por correo electrónico, para el caso particular de las adecuaciones de puesto necesarias a la hora de implantar un nuevo aplicativo. Podría provenir de un usuario o de personal de la Agencia.</li> </ul> <p>El servicio de despliegues, para gestionar correctamente sus actividades, utiliza los siguientes grupos de correo en SGIP:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ICM_DASC_COORD_PROYECT_TEC. Lista de distribución utilizada por parte del personal de la de la DSMU responsable del servicio.</li> <li>• SERVICIO DE DESPLIEGUES. Buzón de correo utilizado por parte del personal del proveedor de la DSMU responsable del servicio.</li> </ul> <p>Asimismo para actividades concretas pueden generarse nuevos grupos.</p> <p>El Servicio de Despliegues dispone de un catálogo de actividades donde se reflejan las acciones que actualmente se realizan. Si llegase el caso en el que hay que incluir una nueva actividad o quitar una actividad del Servicio de Despliegues se debe de valorar y ser aceptado por la parte de la Agencia del Servicio de Despliegues y de Soporte Técnico y actualizar el documento referente al catálogo de actividades.</p> <p>En ocasiones los Despliegues pueden formar parte de una “Incorporación de actividad y servicios” en la que se precise coordinar con otras actividades dentro de la DSMU; en ese caso se tratará en el ámbito de “Incorporación de Actividad y Servicios” (ver apartado <b>Ficha de Servicio de Incorporación de Actividad y Servicio</b>).</p> <p>Las actividades de Despliegue requieren de un tratamiento específico, ya que deben adaptarse a calendarios y necesidades derivadas de la planificación de proyectos.</p>	



La actividad de Despliegues puede desarrollarse sobre puesto de trabajo del cliente, elementos de comunicaciones, cableado e infraestructuras, salas técnicas, servidores distribuidos, telefonía y en general sobre cualquier equipamiento bajo el soporte de la Agencia.

En ocasiones será posible o aconsejable realizar el despliegue de software en el puesto de trabajo de cliente mediante actuaciones en remoto. Para estas acciones se utilizarán las herramientas facilitadas y/u homologadas por la Agencia. En caso de precisarse de la colaboración de otras áreas de la Agencia para poner en práctica el despliegue, el equipo de la DSMU encargado de este servicio será el responsable de coordinar las actividades con el jefe de Proyecto o el responsable del Área de Servicios implicada.

Es indispensable la figura de un **Coordinador de Despliegues** del proveedor que interactúe con su homónimo de la Agencia. Este coordinador deberá crear, mantener y velar por el cumplimiento del calendario de despliegues. Asimismo se encargará de que se realice la documentación necesaria tanto para el despliegue como para la posterior atención y soporte (incluido el CAU). Además del calendario se recogerán las horas realizadas en cada uno de los despliegues por los técnicos asignados. Dichas horas, previamente planificadas, deberán ser aceptadas por la Agencia de cara a su facturación.

Además de mantenerse el calendario actualizado en todo momento con las actividades planificadas, en curso y realizadas, deberán aportarse informes de seguimiento de las mismas.

Se establecerán los mecanismos internos necesarios para trasladar el conocimiento de los nuevos aplicativos, hardware, servicios desplegados o aplicaciones implantadas a los grupos de atención y soporte.

## 1. Canales de Recepción de actividades

Los canales para la recepción de estas necesidades son múltiples (multicanalidad); se basarán en los procedimientos vigentes en la Agencia, e incluirán al menos:

- 1.1. Un buzón de correo identificativo del servicio que permitirá la comunicación con áreas internas de la Agencia
- 1.2. Sistema SAP para la recepción de solicitudes de servicio y órdenes de ejecución.
- 1.3. Sistema SGIP y CA para el acceso al buzón de Despliegues al que pueden escalarse, desde el Canal de Usuario (CAU), actividades planificadas a realizar.
- 1.4. Carpetas Compartidas y SharePoint para registro de las actividades de despliegues y ficheros de control de actividad.
- 1.5. Posible extensión a otros canales Web y Apps móviles.

## 2. Actividades habituales en este servicio

Las tareas más comunes que se realizan en este servicio son:

- 2.1. Recepción, gestión y resolución de órdenes de ejecución relativas a solicitudes de servicio del sistema SAP, relacionadas con la ejecución de proyectos técnicos.
- 2.2. Recepción, registro interno, atención, gestión, planificación y resolución de las incidencias, consultas, peticiones y quejas (IPC) relativas a las actividades de despliegues que se les haya escalado al grupo de SGIP llamado actualmente "DASC.DOTACIONES.PROYECTOS".
- 2.3. Colaboración con otras áreas de la Agencia en la planificación de las tareas de proyectos a realizar en el ámbito de un despliegue inmerso en un proyecto de la Agencia.



- 2.4. Participación en traslados de usuarios (incluyendo la desconexión y conexión de equipamiento, órdenes de transporte, configuración, actualización de información en los SSII de la Agencia...
- 2.5. Intervención en migraciones en líneas de datos (tomas de datos, configuración de puestos y de periféricos y actualización en SSII de la Agencia...
- 2.6. Preparación y configuración de puestos de usuarios para recibir las nuevas implantaciones.
- 2.7. Participación con otros proveedores de la CM en la instalación de software y hardware.
- 2.8. Colaboración en preparación de puestos e infraestructura para ferias, presentaciones y eventos planificados.
- 2.9. Tomas de datos
- 2.10. Informes por necesidad del servicio.
- 2.11. Mantenimiento al día de un calendario de actuaciones realizadas y previstas.

### 3. Resumen de tareas asignadas al Coordinador de Despliegues:

- 3.1. Recepción y revisión de la documentación relativa al despliegue (tareas, funcionales, guías técnicas, manuales de usuario, etc.) con el fin de preparar y supervisar actividades a realizar, calendarios, estimación de horas de actividad, etc.
- 3.2. Análisis de la demanda y propuesta de actuación, para la autorización por los responsables de la Agencia.
- 3.3. Asistencia a la formación relacionada con nuevos despliegues, para su correcta ejecución.
- 3.4. Diseño y elaboración o actualización de guías operativas técnicas y de aplicaciones.
- 3.5. Canalización de actividades necesarias para el despliegue a otros ámbitos del servicio (gestión de accesos, grupos de atención y soporte, etc.) o a otras direcciones colaboradoras de ámbitos responsabilidad de este contrato siempre que no se realice esta canalización a través del servicio de "Incorporación de Actividad y Servicios".
- 3.6. Análisis de incidencias, peticiones y consultas durante el despliegue o la implantación. Realización de informes de seguimiento e informe final, según sea demandado por los responsables de la Agencia.
- 3.7. Creación y mantenimiento del calendario de despliegues
- 3.8. Traspaso de conocimiento a otras áreas propias o de la Agencia.
- 3.9. Informes de actuaciones de los técnicos asociados a este Servicio, a requerimiento de los responsables operativos de la DSMU.
- 3.10. Informes periódicos de Seguimiento de Servicio

<b>Perfiles</b>	Aparte de los roles del equipo de gobierno, este servicio se presta con los siguientes perfiles:  CDIS, TS, TED, PLS, TAD
<b>Ubicaciones</b>	Todos los centros descritos en el ámbito del contrato.



<b>Volumetrías de Referencia</b>	Ver <b><i>Dossier de Información Adicional.</i></b>
<b>Interlocutores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsables Operativos y de servicio según modelo de relación.</li> <li>• Coordinador Despliegues</li> <li>• Jefes de proyecto y direcciones involucradas en el servicio.</li> </ul>
<b>Documentación e Instrucciones Técnicas</b>	<p>Se requiere el uso de los procedimientos y documentos de la Agencia publicados como oficiales en los SSII internos, así como los incluidos en los Sistemas de Gestión del Conocimiento e Índices de Documentos Clave. Destacan, entre otros, los documentos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>AN-01-PR-PEJE-0003-1.0-Catálogo de actividades del Servicio de Despliegues de la DASCU.docx</b></li> <li>• <b>PR-PEJE-0003-1.0-Servicio de Despliegues de la DASCU. Procedimientos y actividades.docx</b></li> </ul>
<b>Infraestructuras de soporte requeridas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramientas de gestión de incidentes, actualmente ARS-Remedy y CA.</li> <li>• Herramienta para la gestión de proyectos y provisiones. SAP</li> <li>• Conectividad y acceso a los distintos entornos de trabajo, operativo y de reporte (directorios de red, SAP, gestor documental, SharePoint)</li> <li>• Herramientas de gestión de usuarios: desarrollos propios y herramientas de mercado sobre los entornos descritos en el <b><i>Dossier de Información Adicional.</i></b></li> </ul>
<b>Niveles de Servicio</b>	<p>CALIDADGLOBAL DESPLIEGUES INVENTARIO ROT-INDICE REALPOMS CONFSERV SEGUIMIENTO</p>
<b>Observaciones adicionales</b>	<p>En este servicio merecen especial mención los trabajos referentes al material necesario para dar servicios definidos en la <b><i>Ficha de Servicio de Soporte a Grabación Digital de Vistas Judiciales.</i></b></p>



#### I.2.4. Ficha de Servicio de Dotación de Puesto de Trabajo y Periféricos

SERVICIO	DOTACIÓN DE PUESTO DE TRABAJO Y PERIFÉRICOS
<b>Descripción</b>	Distribución, instalación y configuración de equipamiento (PCs, Periféricos, u otro equipamiento informático y de comunicaciones) necesario para la prestación de los servicios TI que competen a la Agencia en su ámbito de actuación.
<p><b>Alcance y Descripción detallada</b></p> <p>El servicio de dotaciones está encargado de la distribución y puesta en servicio (instalación y configuración) del equipamiento destinado a los usuarios. Este equipamiento debe prepararse en el Centro de Distribución (se adecúa y limpia además en caso de que haya tenido un uso previo). Las tareas a realizar para llevar a cabo una dotación deben hacer uso de los procedimientos fijados por la Agencia, en los plazos establecidos y utilizando las herramientas descritas.</p> <p>El proceso de dotación habitualmente suele comenzar por una orden de las Áreas de servicio de la Agencia encargadas de gestionar la demanda de los usuarios (por ejemplo mediante una "Orden de Distribución SAP" o una solicitud procedente del sistema CA de Sanidad) o bien puede venir derivada de una avería que precise sustitución de equipamiento.</p> <p>De manera general podemos decir que el servicio de Dotación de Puesto de Trabajo y Periféricos incluye, entre otras, las actividades siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Orden de Distribución o solicitud de entrega de equipamiento:</b> Es el punto de partida del proceso.</li> <li>• <b>Cita Previa:</b> Con objeto de asegurar el éxito del proceso de dotación en una única visita el adjudicatario contactará y acordará con el destinatario de la dotación la fecha/hora de la misma. Además validará, según los procedimientos de la Agencia, la correcta ubicación del usuario, su asignación en el centro/edificio de destino (Ubicación Técnica-UT) y dentro de lo posible se cerciorará de la existencia de la infraestructura precisa para completar la instalación del equipamiento. En caso de tener que sustituirse un equipamiento por otro deberá comprobarse la existencia del equipo a sustituir y la información del mismo.</li> <li>• <b>Envío del equipamiento al Centro:</b> El envío del equipo es una tarea que llevará a cabo el servicio encargado de la logística del Centro de Distribución (CdD). No obstante la relación entre los procesos de dicho centro y las tareas de distribución debe ser estrecha, para que las fechas de distribución e instalación vayan correctamente establecidas y se evite que entre una tarea y otra pasen más de 24 horas, salvo excepciones que deberán ser aprobadas por los responsables del servicio en la Agencia (dotaciones correspondientes a algunos proyectos de envergadura pueden suponer una excepción a esta regla).</li> <li>• <b>Desplazamiento del técnico instalador al centro.</b> Una vez acordada la cita con el usuario o el responsable de la recepción del equipamiento y se haya enviado el mismo a la mesa del usuario, o lugar cercano apropiado, se procederá a desplazar un técnico instalador. El adjudicatario puede optar porque sea el propio instalador el que lleve consigo el equipo a instalar, sin perjuicio del cumplimiento de los procedimientos de la Agencia en materia de movimiento de equipos e instalación.</li> <li>• <b>Instalación y configuración.</b></li> </ul>	



- Instalación del equipamiento, software y configuración para su correcto funcionamiento y utilidad del mismo para el usuario. Esta tarea incluye todas las actividades necesarias para que el equipo quede completamente operativo en una primera visita:
  - Back-up de los datos del equipo sustituido y su volcado al equipo nuevo en caso de sustitución de equipamiento.
  - Comprobación con el usuario del correcto volcado de datos y confirmación de la aceptación del mismo.
  - Formateo seguro *in situ* de los discos duros del equipo que se sustituye y comprobación del mismo con el usuario. Este formateo seguirá el procedimiento aportado por la UOR responsable de seguridad de la Agencia.
- Se realizarán y estarán incluidas las actividades necesarias para que el equipamiento dotado quede completamente operativo. En el caso de sustitución por avería o “renove” (sustitución por obsolescencia o inadecuación de equipamiento) habrá que realizar traspaso de información del equipo sustituido y verificar software previamente instalado, adicional al POB, para dejarlo reinstalado, tratando de dejar operativo el puesto en una única visita. Así mismo al tratarse de sustitución o renove, en el equipo retirado se ha de eliminar toda información de acuerdo a lo exigido en la legislación de protección de datos vigente. Las tareas correspondientes a la retirada de equipo y su vuelta al centro de distribución se recogen en el apartado correspondiente a logística inversa.
- Como parte de las actividades están incluidas la adecuación y actualización en los sistemas de configuración (DNS, comunicaciones, Directorio Activo, de gestión, SAP...).
- También se incluye el parcheo, alta de equipos, configuraciones necesarias de switch, asegurándose de dejar el armario de parcheo de comunicaciones en perfecto estado de orden y operatividad, según los procedimientos de la Agencia.
- En el caso de elementos de comunicaciones se garantizará, en caso de sustituciones programadas, la correcta gestión del corte de servicio.
- Se establecen 3 niveles de dotación:
  - Dotación básica. Puesto de trabajo u otro equipamiento, que se entrega directamente a un cliente o usuario sin realizar ninguna actuación adicional sobre el mismo. Básicamente es la realización de una distribución sin instalación, bien porque no es necesaria (equipamiento plug&play) o porque dicha instalación es realizada por un tercero.
  - Dotación con instalación simple. Puesta en servicio de un equipamiento que no precisa de configuración o instalación compleja ni salvaguarda de datos (equipamiento no plug&play como por ejemplo Impresoras, escáneres y periferia instalada en local, SAI'S, ampliaciones de memoria, lectores de códigos de barras,... ).
  - Dotación con instalación compleja. Instalación de puesto de trabajo, con salvaguarda y recuperación de datos si procede, o que necesite de instalación de software y aplicaciones, (p.e. impresoras, escáneres y periféricos **en red**, PCs, servidores, switches,...).





- En caso de no culminarse una dotación por causas no imputables al proveedor de cara a su facturación se procederá según los procedimientos de la Agencia que regulan esta casuística, que en líneas generales se resumen en lo siguiente:
  - Si la dotación incompleta es simple será considerada como básica
  - Si la dotación incompleta es compleja pero no se han iniciado los procesos de configuración e instalación será considerada como simple.
  - Si la dotación es compleja y ya se hubieran iniciado los procesos de instalación y configuración será considerada como básica.
- Deberán documentarse las actividades relativas a este servicio con el objetivo de trasladarlo al resto de grupos de atención y soporte. Asimismo deberán cumplirse estrictamente los procedimientos de la Agencia para la actualización de los Sistemas de Información internos, con el fin de garantizar el control del patrimonio, la trazabilidad de los artículos que se encuentran en itinerancia y el control del stock pendiente de distribuir que se encuentra en el CdD.
- Correrá a cargo del adjudicatario el suministro de los latiguillos de red (puesto y rack) siempre que no sea posible la reutilización de material existente. Para un único proyecto o despliegue el adjudicatario asumirá un máximo de 200 latiguillos.
- **Retirada de equipamiento sustituido.** Deberá recogerse con inmediatez el equipamiento sustituido y enviarlo al CdD, evitando dejar el mismo en el centro donde se encontraba o en salas técnicas no diseñadas a tal efecto.
- **Gestión de la documentación para la actualización patrimonial del equipamiento.** Es necesario justificar en todo caso la entrega del equipamiento. Para ello se hará uso de albaranes de entrega que justifiquen la recepción del material en el centro de destino, además de partes de instalación en los que se recopile la firma cliente en el caso de instalarse el citado equipamiento y la verificación de los datos. Todo ello habrá de seguir el procedimiento y plazos definidos por la normativa de la Agencia. Esta operación de recopilación de partes y albaranes deberá ser realizada por medios telemáticos móviles en tiempo real (on-line). Así, el adjudicatario deberá aportar una herramienta que permita recabar la firma de albaranes y partes de instalación y almacenarlos directamente, junto con sus datos, en los Sistemas de Información de Madrid Digital, realizando para ello la integración que sea precisa. Los dispositivos móviles de los técnicos necesarios para esta gestión serán proporcionados por el adjudicatario.

#### Plan de Renovación Tecnológica

El servicio de Dotación de puesto de trabajo y periféricos descrito anteriormente está pensado para su realización de manera unitaria o para pocas unidades. En el caso de que se requiera una renovación tecnológica de un número de unidades elevado, será necesaria una planificación de su ejecución y coordinación con terceros de tal forma que el resultado final, sea el mismo que en el proceso descrito anteriormente. Este plan será aplicable en centros del ámbito sanitario.

Esta coordinación es precisa puesto que en este caso, no se requieren los mismos servicios que para las dotaciones descritas en el apartado anterior, ya que será un tercero quien realice parte de las mismas que serán la maquetación de los equipos, su etiquetado y distribución hasta el centro destino, todo ello siguiendo los procedimientos y directrices marcados por Madrid Digital.



<b>Perfiles</b>	Aparte de los roles del equipo de gobierno, este servicio se presta con los siguientes perfiles: DOT, TS, TED, PLS, TAD
<b>Ubicaciones</b>	<p>La totalidad de los bienes materiales o lógicos en materia de informática y comunicaciones necesarios para la prestación de los servicios que competen a la Agencia en su ámbito de actuación, así como los que integran el patrimonio de la misma.</p> <p>Este servicio se prestará desde el Centro de Distribución del adjudicatario y en todos los centros y ubicaciones técnicas en los que la Agencia presta sus servicios.</p>
<b>Volumetrías de Referencia</b>	Las volumetrías de referencia en cuanto a número de equipos en la base instalada, instalaciones realizadas anualmente, y tipologías de equipamiento se indican en el <b><i>Dossier de Información Adicional</i></b> .
<b>Interlocutores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsables Operativos y de servicio según modelo de relación.</li> <li>• Para los trámites establecidos de su competencia: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ UOR (Unidad Organizativa Responsable) de Logística.</li> <li>○ UOR de Patrimonio. (Para el entorno sanitario también CESUS).</li> <li>○ Las UOR responsables de la gestión de la demanda para entorno sanitario y no sanitario.</li> </ul> </li> <li>• Otras direcciones involucradas en el servicio.</li> </ul>
<b>Documentación e Instrucciones Técnicas</b>	Se requiere el uso de los procedimientos y documentos de la Agencia publicados como oficiales en los SSII internos, así como los incluidos en los Sistemas de Gestión del Conocimiento e Índices de Documentos Clave de la DSMU.
<b>Infraestructuras de soporte requeridas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramienta de gestión de incidentes, actualmente ARS Remedy.</li> <li>• SAP, Adicionalmente CA cuando procedimentalmente se determine y en casos de integración con Sanidad.</li> <li>• Herramienta para la gestión de proyectos y provisiones. SAP y sus módulos PM y OD.</li> <li>• Conectividad y acceso a los distintos entornos de trabajo, operativo y de reporte (directorios de red, SAP, gestor documental, etc.).</li> <li>• Se requiere un Centro de Distribución tal y como se describe en la Cláusula <b><i>Infraestructuras, Centro de Prestación de Servicios y Centro de Distribución</i></b> del presente pliego.</li> <li>• Equipos con lector para agilizar firma de albaranes y PI, así como carga en los sistemas de información de la Agencia on-line en un entorno móvil.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>Se requiere una Herramienta de Seguimiento tal y como se describe en la Cláusula <b>Herramientas de soporte al Servicio</b> del presente pliego. No obstante la herramienta básica será SAP.</li></ul>																																																																								
Niveles de Servicio	CALIDADGLOBAL DOTAINST ROT-INDICE REALPOMS CONFSERV SEGUIMIENTO																																																																								
Observaciones adicionales	<p>Como ya hemos comentado la tipología de dotación puede dividirse en las tipologías siguientes: Básica, Simple y Compleja.</p> <p>La instalación básica nunca conlleva instalación en cliente. Sólo es entrega.</p> <p>A continuación añadimos un desglose de posibles dotaciones con instalación:</p> <p><b><u>TIPOLOGÍAS DE DOTACIONES CON INSTALACIÓN</u></b></p> <table><tr><th></th><th>Dotación Simple</th><th>Dotación compleja</th><th>Si proyecto, facturar en Horas</th></tr><tr><td>PC completo o tablet</td><td>X *</td><td>X</td><td></td></tr><tr><td>Salto de PC</td><td></td><td>X</td><td></td></tr><tr><td>CPU</td><td></td><td>X</td><td></td></tr><tr><td>TFT</td><td>X</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Impresión red</td><td>X **</td><td>X</td><td>X **</td></tr><tr><td>Salto Impresora red</td><td>X</td><td>X</td><td></td></tr><tr><td>Impresión local</td><td>X</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Salto Impresora local</td><td>X</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Escáner red</td><td></td><td>X</td><td></td></tr><tr><td>Escáner local</td><td>X</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Portátil</td><td></td><td>X</td><td></td></tr><tr><td>Disco duro externo</td><td>X</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Teclado</td><td>X *</td><td></td><td>X ***</td></tr><tr><td>Ratón</td><td>X *</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Otros periféricos red</td><td></td><td>X</td><td></td></tr><tr><td>Otros periféricos local</td><td>X *</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Ampliación memoria</td><td>X</td><td></td><td></td></tr></table> <p>* Puede ser dotación básica en el caso de que el equipo se entregue pero no se realice ninguna actuación sobre el mismo (lo que incluye el equipamiento plug&amp;play)..</p> <p>** Dotación compleja por instalación de impresora +1 dot. simple por cada cuatro equipos en los que haya que capturar la impresora instalada</p> <p>*** Si precisa la instalación de Kit criptográfico y comprobación.</p>		Dotación Simple	Dotación compleja	Si proyecto, facturar en Horas	PC completo o tablet	X *	X		Salto de PC		X		CPU		X		TFT	X			Impresión red	X **	X	X **	Salto Impresora red	X	X		Impresión local	X			Salto Impresora local	X			Escáner red		X		Escáner local	X			Portátil		X		Disco duro externo	X			Teclado	X *		X ***	Ratón	X *			Otros periféricos red		X		Otros periféricos local	X *			Ampliación memoria	X		
	Dotación Simple	Dotación compleja	Si proyecto, facturar en Horas																																																																						
PC completo o tablet	X *	X																																																																							
Salto de PC		X																																																																							
CPU		X																																																																							
TFT	X																																																																								
Impresión red	X **	X	X **																																																																						
Salto Impresora red	X	X																																																																							
Impresión local	X																																																																								
Salto Impresora local	X																																																																								
Escáner red		X																																																																							
Escáner local	X																																																																								
Portátil		X																																																																							
Disco duro externo	X																																																																								
Teclado	X *		X ***																																																																						
Ratón	X *																																																																								
Otros periféricos red		X																																																																							
Otros periféricos local	X *																																																																								
Ampliación memoria	X																																																																								
	<ul style="list-style-type: none"><li>Se entiende por “salto de PC” el cambio de la ubicación de éste dentro de una misma sede o centro conllevando asimismo cambio de usuario y traspaso de datos.</li></ul>																																																																								



- El proveedor deberá tener en cuenta que estas tipologías podrían variar a lo largo de la ejecución del contrato.
- En el caso de proyectos de migración de Sistema Operativo o Renove, se aplicará el concepto de Plan de renovación tecnológica escrito anteriormente en la presente ficha.
- Dentro de otros periféricos local se contemplan el resto de periféricos que puede tener un puesto de trabajo digital no especificados en la tabla, como webcam, lectores, etc.
- El presente servicio inicialmente no incluye la instalación de terminales telefónicos IP.

En este servicio merecen especial mención los trabajos referentes al material necesario para dar servicios definidos en la ***Ficha de Servicio de Soporte a Grabación Digital de Vistas Judiciales.***



## 1.2.5. Ficha de Servicio de Soporte Proactivo y Técnico Avanzado a entorno Puesto de Trabajo

SERVICIO	SOPORTE PROACTIVO Y TÉCNICO AVANZADO A ENTORNO PUESTO DE TRABAJO
<b>Descripción</b>	Actividades encaminadas al mantenimiento preventivo de la configuración del entorno del puesto de trabajo, la supervisión de los elementos críticos, gestión del Portal de Soporte Técnico , herramientas asociadas y soporte técnico avanzado.

### Alcance y Descripción detallada

El parque informático en la Comunidad de Madrid necesita estar siempre en las mejores condiciones de configuración y actualización. Los objetivos de este servicio son la reducción de Incidencias, el aumento y mejora de información sobre los puestos de trabajo y periféricos, el aseguramiento de la ejecución homogénea de procedimientos e instrucciones técnicas y el mantenimiento, evolución y desarrollo del Portal de Soporte Técnico POST.

El control y ejecución de éste servicio se llevará a cabo por los técnicos de Soporte Centralizado (SC) que derivarán las actividades que sea necesario realizar de forma presencial a los técnicos de Soporte Presencial Residente (SPR) si es para equipos en Centros Especiales o a técnicos de Soporte Presencial Móvil (SPM) si es para equipos en Centros Estándar.

Las actividades que se incluyen en el Servicio de Soporte Proactivo a entorno puesto de trabajo se organizan en cuatro grupos que se detallan a continuación:

1. Mantenimiento Preventivo
2. Supervisión entornos críticos de Puesto de Trabajo
3. POST. Portal de Soporte Técnico y herramientas asociadas
4. Soporte Técnico Avanzado

Durante la ejecución del contrato el adjudicatario se adaptará a los cambios que surjan en la estrategia de mantenimiento preventivo, ya sean las herramientas o procedimientos técnicos. El adjudicatario periódicamente propondrá nuevas medidas para optimizar este mantenimiento.

En todo momento serán accesible los informes/ficheros que reflejen el estado de avance, detección y corrección de las medidas proactivas, Mensualmente reportará las actividades realizadas reflejando la efectividad de estas medidas.

#### 1. Mantenimiento Preventivo

Las actividades incluidas en este grupo son las que van destinadas a mantener la configuración del equipamiento informático, la ejecución de tareas periódicas.

##### 1.1. Configuración tarjetas de red / puertos switch

Todos los dispositivos de red necesitan tener configurados los parámetros de velocidad y duplex acorde con los valores del switch al que se conectan. Es preciso detectar qué equipos están incorrectamente configurados y corregirlos. En especial atención los equipos ubicados en sedes con VozIP al contar entre el switch y el puesto de trabajo un terminal telefónico que afecta a la configuración del conjunto. Aunque la gran mayoría deberá estar configurado a 100



Full Duplex, existen dispositivos que precisan de unos valores distintos, ya sean superiores (1Gb FD para equipos en subredes que necesitan gran velocidad en la transmisión de datos – aplicaciones GIS-) o inferiores (10 Mb FD o HD, para dispositivos antiguos -servidores de impresión HP Jet Direct- o que no disponen sencillamente de posibilidad de trabajar a otra velocidad –relojes de fichaje-). Estos valores los alcanzarán de forma automática o forzada dependiendo de la marca y modelo del switch al que están conectado.

### 1.2. Configuración valores de red: TCP/IP, DNS

Cada subred en la que se conectan los dispositivos tienen unos valores de máscara y puerta de enlace definidos que deben configurarse en todos los equipos de red. Cualquier valor incorrecto puede ocasionar una incidencia de conectividad que hay que evitar. Por tanto, debe realizarse una revisión continua de los valores de los equipos de red para garantizar que son válidos y corregir los mal configurados.

Para una gestión del parque informático más organizada, todos los dispositivos de red tienen un nombre DNS asignado que lo identifica de forma unívoca con una dirección IP. Es una labor del grupo de Soporte Centralizado (SC) la gestión de la asignación de nombres de host a cada elemento de red con la herramienta que la Agencia dispone para ello (Infoblox) (ver **Ficha de Servicio de Gestión de Herramientas**). Es necesario realizar un mantenimiento continuo de los nombres DNS dándolos de alta, baja o modificando para conseguir el mayor número de equipos con nombre correcto asignado.

Con el objeto de reducir el tráfico inválido en las distintas redes se realizará una revisión continua de los equipos de red (impresoras y equipos multifunción principalmente) para desactivar los protocolos no usados en la Comunidad de Madrid (novell, appletalk). Igualmente para securizar el acceso a estos equipos hay que configurar los usuarios/password que se establezcan.

### 1.3. Cuenta computer Directorio Activo

Las distintas Unidades Organizativas (UO) en las que se estructura el Directorio Activo, incluyen el objeto computer que representa a cada PC conectado al dominio MADRID.ORG. En cada Unidad Organizativa deben estar los computer de la ubicación/es que representa dicha UO. Es necesario detectar qué equipos están ubicados en una OU incorrecta y corregirlo. Dependen, entre otras cosas de ésta correcta asignación, la ejecución de políticas de máquina definidas expresamente para cada UO.

### 1.4. Versión POB Puesto Ofimático Básico

Para garantizar la máxima actualización a nivel de software del parque informático, es necesario que los PC cuenten con las últimas versiones del POB disponible. Se deberá ir actualizando de forma continua la versión del POB de los equipos con valores inferiores. En los casos que por capacidades de hardware no sea posible la actualización completa del POB al menos será necesario la instalación del Service Pack 3 de Windows XP y los parches de seguridad que se establezcan.

### 1.5. Incorporación de equipos al entorno de gestión (SCCM)

La herramienta de Microsoft SCCM (System Center Configuration Manager) es la utilizada en la Agencia para la gestión de los puestos de trabajo (PC) así como para la distribución de software paquetizado. Es preciso que todos los equipos reporten correctamente en esta herramienta para reducir el número de actuaciones individuales sobre ellos.





## **1.6. Actualización del antivirus corporativo**

Los PC disponen de un antivirus corporativo que deberá estar siempre actualizado. Es necesario que se revise de forma continua qué equipos no se están actualizados y corregir el problema para que la actualización se produzca sin ninguna intervención manual.

## **1.7. Incorporación de equipos a las herramientas de descubrimiento**

La herramienta de descubrimiento CONSOLIDA recoge información exhaustiva de datos técnicos de cada PC. Se deberá conseguir que todos los equipos reporten en ésta herramienta configurando de forma correcta todos los equipos. Existe una versión especial de CONSOLIDA para Workstation.

En el ámbito sanitario existen dos herramientas de descubrimiento e inventario técnico que igualmente hay que mantener actualizadas mediante la correcta configuración de los equipos. Son OCS Inventory NG y GLPI.

## **1.8. Revisión espacio en disco**

Para una correcta ejecución del sistema operativo y aplicaciones es necesario que los PC dispongan de suficiente espacio en disco en la unidad C: de sistema. Mediante las herramientas de descubrimiento es posible obtener los valores de espacio libre para poder tomar las medidas necesarias en cada caso.

## **1.9. Limpieza de archivos temporales**

En el uso normal de los equipos se generan multitud de archivos temporales que no desaparecen con el reinicio de los PC. Para conseguir un mejor uso de los equipos se deberán ejecutar procesos de limpieza de temporales.

## **1.10. Backup de sistemas departamentales**

1.11. En el ámbito sanitario se realizan copias de seguridad (backup) de diversos sistemas departamentales. Hay por tanto que ejecutar los procesos de realización, revisión, restauración del backup así como la preparación y ciclado de cintas.

## **1.12. Revisión de velocidades de transferencia**

Se deberán revisar las velocidades de transferencia de los equipos y analizar aquellas que están claramente por debajo de la media de la sede. Se tomarán las medidas correspondientes para corregir y adecuar la velocidad de transferencia.

## **1.13. Revisión de inventario**

Se analizarán las ubicaciones técnicas que tienen asociados en inventario con las que realmente está ubicado el equipo. Se tomarán las medidas necesarias para adecuar en los distintos inventarios las inconsistencias encontradas.

## **1.14. Optimización elementos de comunicaciones**

Se deberán revisar los puertos libres de los switch y se retirarán los latiguillos que por tanto no están dando servicio comprobando previamente la roseta de conexión por si fuera un puesto de trabajo periódico. Se realizarán salvaguardas de los archivos de configuración para contar con un respaldo actualizado por una prevista restauración.



Debido a que los elementos de comunicaciones están activos las 24 horas y en ocasiones en ubicaciones no adecuadas de forma conveniente, se debe realizar una revisión del correcto funcionamiento de la refrigeración de los mismos. Además será necesaria una limpieza física de diversos equipos que estén expuestos a condiciones de suciedad extrema como pueden ser los ubicados en las Salas de Yesos de Hospitales o similares.

## **2. Supervisión entornos críticos de Puesto de Trabajo**

Existen diversos entornos que por su criticidad es necesario supervisar a fin de anticiparse a los Incidentes que puedan surgir. Dependiendo del entorno y el equipamiento, la supervisión se realiza de una forma distinta pudiendo ser con scripts en Visual Basic ejecutándose en equipos sonda, mediante la herramienta de monitorización OpenNMS u otras que se desarrollen.

Los entornos que actualmente se supervisan son los siguientes pudiendo ampliarse según las necesidades:

### **2.1. SILEX**

Dispositivos de compartición de escáneres locales. Usados principalmente en los Órganos Judiciales que no disponen de equipos multifunción.

### **2.2. Impresoras Multifuncionales**

Utilizadas para el servicio de escaneo en red.

### **2.3. Equipos de salas de vistas judiciales**

Utilizadas para la grabación de juicios

### **2.4. Equipos asignación REPU Bibliotecas**

Ordenadores que hacen de servidor para la asignación de puestos de internet al público en las bibliotecas.

### **2.5. Impresoras especiales**

2.5.1. Impresoras de demandas en Oficinas de Empleo

2.5.2. Impresoras tipo Zebra de Registros

2.5.3. Impresoras en Salas de Vistas

2.5.4. Impresoras en Hospitales

### **2.6. Equipos AGVI**

Ordenadores que gestionan las pantallas de la aplicación AGVI de Órganos Judiciales.

### **2.7. Otros equipos**

Además de los anteriores se cuenta con otros equipos que necesitan estar supervisados. Son entre otros los equipos gestores de turnos, relojes de fichajes, emisoras de Bomberos.

## **3. POST. Portal de Soporte Técnico y herramientas asociadas**

Para poder desempeñar de una forma más organizada y eficiente las actividades del Soporte Técnico se utiliza el Portal de Soporte Técnico (POST). Es un portal web basado en un gestor de contenidos (joomla) que sirve como apoyo técnico, central de avisos y comunicados y agregador de elementos de supervisión.



Es utilizado por Técnicos de Soporte, responsables operativos de los servicios de soporte técnico y agentes del Centro de Atención a Usuarios.

El Portal de Soporte Técnico (POST) recoge en un solo sitio todas las herramientas necesarias a las que el Soporte Técnico debe acceder y enlaces a información relevante. Los distintos módulos de los que forma parte son los siguientes:

**3.1. Enlace Supervisión entornos críticos de Puesto de trabajo (ver apartado anterior)**

**3.2. Enlace a Herramientas de Soporte Técnico (ver *Ficha de Servicio de Gestión de Herramientas*)**

**3.3. Comunicados de la Agencia afectan al servicio de Soporte Técnico**

Incluyen los correos en los que desde diversos UOR de la Agencia informan de una actuación, evento o actualización que afecta al servicio de Soporte Técnico.

**3.4. Información y calendario del estado de Proyectos y Despliegues en curso**

Se recoge la información relativa a los Proyectos y Despliegues importantes que se desarrollan en la DSMU. Sirve como fuente de información para la Evaluación y Diagnóstico de Incidentes en los centros donde se llevan a cabo dichos Proyectos y Despliegues.

**3.5. Base de datos de centros en Sistemas de Información**

Herramienta que muestra los datos asociados a centros procedentes de los distintos Sistemas de Información que utiliza Soporte Técnico. No sólo sirve como fuente de información para la Evaluación y Diagnóstico de Incidentes sino que detecta cambios necesarios en éstos Sistemas de Información para mantener la coherencia en los mismos.

**3.6. Colección de drivers de Puesto de trabajo y periféricos de puesto**

Recopilación de controladores, firmware y drivers usados por los Puestos de trabajo y periféricos de puesto. Se mantienen versiones para los dos sistemas operativos más comunes en la Agencia (MS Windows XP y MS Windows 8.1).

**3.7. Avisos de Incidentes primarios y cortes de servicio**

Módulo que muestra de una forma resumida y visual los Incidentes primarios activos y de ésta forma tener un seguimiento del servicio más eficaz. De igual forma se muestran los cortes planificados de servicio para mejorar la Evaluación y Diagnóstico de Incidentes.

**3.8. Enlace a Sistema de Gestión Documental**

Enlace en modo lectura del actual sistema de Gestión Documental.

**3.9. Wiki de soluciones técnicas**

Módulo wiki que recoge soluciones técnicas rápidas que posteriormente son evaluadas para su integración en el sistema de Gestión Documental.

**4. Soporte Técnico Avanzado**

Existen una serie de actividades que precisan un perfil técnico más avanzado y que se ejecutan con unos privilegios más altos en los sistemas. Se agrupan de la siguiente forma:

**4.1. Gestión DNS/DHCP**



La gestión de nombres (DNS) y del direccionamiento dinámico (DHCP) se realiza con la herramienta Infoblox. Es responsabilidad del Soporte Centralizado la gestión de ambos servicios para puestos de trabajo y periféricos.

#### 4.2. Incidentes impresoras UNIX

Altas, bajas y modificaciones de impresoras usadas por aplicaciones en sistemas UNIX.

#### 4.3. Gestión de problemas

Dentro de las competencias de la DSMU, el Soporte Técnico Avanzado participará en la Gestión de problemas realizando la identificación y clasificación de los mismos, investigando y diagnosticando para encontrar una causa raíz y resolviendo a través de la solución identificada, haciendo que ésta se integre no sólo en la Gestión Documental sino con los procesos de otras Áreas/Unidades.

#### 4.4. Soporte Comunicaciones Centralizado

Configuración de puertos de switch, diagnóstico y resolución de incidentes de comunicaciones distribuidas.

#### 4.5. Correo MAPI y correo en dispositivo móvil

Alta en grupo de Directorio Activo para uso de correo en cliente pesado Outlook (MAPI) y desde dispositivos de movilidad (push Exchange).

#### 4.6. Gestión de las licencias de red

Existen varias aplicaciones en las que la licencia se gestiona de forma centralizada. Se gestionan desde éste grupo las altas, bajas y modificaciones de los ordenadores en las aplicaciones con éste método de licenciamiento. Son en la actualidad: SPSS, AUTOCAD, ARCGIS, GEOMEDIA.

<b>Perfiles</b>	Aparte de los roles del equipo de gobierno, este servicio se presta con los siguientes perfiles:  TS, TEA, TES, TAD
<b>Ubicaciones</b>	Todos los centros. Ver <b><i>Dossier de Información Adicional</i></b>
<b>Volumetrías de Referencia</b>	Equipamiento (PC, Impresoras de red, Multifuncionales, SILEX, Gestores de Turnos, elementos de comunicaciones)
<b>Interlocutores</b>	Responsables Operativos y de Servicio, según Cláusula <b><i>Organización del Equipo prestador del Servicio.</i></b>
<b>Documentación e Instrucciones Técnicas</b>	<u>Procedimientos e instrucciones técnicas de aplicación:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>PR-GECO-0002 – Gestión del Inventario, que incluye requerimientos para Gestión de Siniestros.</li> <li>PR-GECO-0013 - Gestión de altas en Inmovilizado.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• GN-PETU-0001 – Gestión de incidencias, peticiones y consultas</li> <li>• Documentos del IDC - Soporte Técnico, en especial las <u>Guías de centros genéricas</u>.</li> <li>• IT-PETU-0013 Fuentes de Información o Conocimiento</li> </ul> <p><u>Anexos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apartado ST_02: Soporte requerido por tipo de hardware en averías</li> <li>• Apartado ST_03: Tipos de elementos de puesto y periféricos</li> <li>• Apartado ST_04: Centros en los que se presta el Servicio</li> <li>• Apartado ST_05: Información de Centros Especiales</li> </ul> <p><u>Otra documentación de aplicación:</u></p> <p>Documentos ubicados en: POST, Repositorios de red, IDC, Sharepoint y herramientas y repositorios de Terceros Niveles. Además, para Sanidad, la Herramienta Service Desk Manager CA de CESUS, OCS Inventory NG y GLPI.</p>
<b>Infraestructuras de soporte requeridas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramienta de Gestión de Incidentes. ARS Remedy</li> <li>• Herramienta de Gestión de Incidentes Sanidad. Service Desk Manager CA</li> <li>• Herramienta de Control Remoto homologada por la Agencia</li> <li>• Herramienta de Gestión de Inventario Técnico: SAP y OCS Inventory NG</li> <li>• Herramientas necesaria para el manejo de los distintos elementos hardware</li> <li>• Herramienta de Gestión del Soporte Técnico POST</li> <li>• Analizador de cableado tipo Fluke DTX o comprobador electrónico de pares</li> <li>• Herramienta de seguimiento del servicio, PSS</li> </ul>
<b>Niveles de Servicio</b>	<p>CALIDADGLOBAL TTRAMIT INDICESOL ROT-INDICE REALPOMS CONFSERV SEGUIMIENTO</p>
<b>Observaciones adicionales</b>	<p>La empresa adjudicataria del servicio garantizará que tanto las bajas como las vacaciones del personal no interrumpen ni afectan negativamente al servicio.</p> <p>Semanalmente se realizará un informe con los trabajos realizados de manera proactiva por parte del personal residente en centros especiales.</p>



## I.2.6. Ficha de Servicio de Soporte a las Comunicaciones Distribuidas

SERVICIO	SOPORTE A LAS COMUNICACIONES DISTRIBUIDAS
<p><b>Descripción</b></p>	<p>Recepción, diagnóstico, soporte, solución y escalado si procede, de los incidentes, tareas internas y eventos de monitorización, del equipamiento de Comunicaciones de puesto, que permiten el acceso del puesto de trabajo y sus periféricos asociados a la red de Comunicaciones de la Comunidad de Madrid. Así como las tareas proactivas necesarias para el mantenimiento preventivo de dichos elementos.</p>
<p><b>Alcance y Descripción detallada</b></p> <p>La Comunidad de Madrid dispone de una red de comunicaciones de datos, competencia de la Agencia, que permite el intercambio de información entre los diversos centros y entidades a ella conectados.</p> <p>Como parte de esta red, ciertos equipos posibilitan la conexión y el acceso del equipamiento final del usuario (puestos de trabajo, impresoras, teléfonos, relojes de fichaje, kioscos de gestión de turnos, etc.). El alcance de este servicio se circunscribe a este equipamiento de acceso: conmutadores de acceso (switches), concentradores (hubs), puntos de acceso Wifi y/o cualquier otro que se identifique como tal en el transcurso del contrato; englobados en la Agencia como “Comunicaciones Distribuidas”.</p> <p>El diseño de la red queda fuera del ámbito de este contrato, también queda fuera de este contrato cualquier otro equipamiento de comunicaciones diferente al ya mencionado, como puede ser equipamiento de comunicaciones troncal o de distribución, encaminadores (routers), cortafuegos (firewalls), aceleradores y balanceadores.</p> <p><u>Por criticidad e impacto, el adjudicatario deberá prestar este Servicio en horario de 24x7 e informará diariamente de las incidencias atendidas en este régimen.</u></p> <p>En concreto, el adjudicatario desempeñará, entre otras, las siguientes funciones y actividades</p> <p><b>1. <u>Servicio Continuo</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. Revisión del correcto funcionamiento de la LAN en un centro.</li> <li>1.2. Sustitución por fallo de latiguillos de parcheo y reposición, ya sean de cobre o fibra óptica.</li> <li>1.3. Sustitución y configuración de un equipo de comunicaciones por avería, y logística inversa según procedimiento de la Agencia.</li> <li>1.4. Apoyo al diagnóstico presencial a otros grupos de soporte de la Agencia siempre que el técnico se encuentre en el Centro requerido en el momento de la petición.</li> <li>1.5. Cambios en la configuración de los elementos objeto del Servicio.</li> <li>1.6. Cambio del firmware de los elementos objeto del Servicio.</li> <li>1.7. Apagado y/o reinicio de los elementos objetos del Servicio.</li> <li>1.8. Carga de configuración de los elementos objetos del Servicio.</li> <li>1.9. Actividad genérica de gestión de incidencias de comunicaciones.</li> </ol>	





1.10. Realización y documentación de pruebas previo a ejecutar Escalado siguiendo los procedimientos de la Agencia.

1.11. Actualización del inventario sobre aquellos elementos que hayan sido modificados o sustituidos a resultados del Servicio prestado por el adjudicatario.

Para el rápido restablecimiento del Servicio, el adjudicatario, podrá disponer de un stock facilitado por la DPGI de elementos de comunicaciones (VER punto 5. *Equipamiento*).

Será responsabilidad del adjudicatario aportar la información de consumo y la planificación de necesidades al responsable del Servicio para reposición en tiempo del stock y para la actualización diaria de los informes de stock.

## **2. Tratamiento del incidente en ARS Remedy según procedimientos de la Agencia**

11.6. Documentación de las pruebas y trabajos realizados en ARS Remedy.

11.7. Escalado del incidente, si procede, al grupo de soporte.

11.8. Seguimiento del incidente escalado hasta su solución parcial y/o definitiva.

11.9. Solución parcial del incidente.

11.10. Solución del incidente.

11.11. Retipificación correcta del Producto.

11.12. Tipificación correcta del Operacional.

## **3. Mantenimiento preventivo in situ**

3.1. Revisión del correcto estado del cableado de parcheo.

3.2. Comprobación del correcto etiquetado físico de los puertos críticos que sirven de enlace entre switches y routers o switches troncales.

3.3. Comprobación del correcto etiquetado lógico de los puertos, especialmente de aquellos críticos.

3.4. Revisión del correcto funcionamiento de los ventiladores y su limpieza.

3.5. Comprobación del correcto enrackado de los switches (Separación mínima, escuadras de sujeción, etc.).

3.6. Comprobación de la correcta conexión al switch mediante cable consola y su correcto acceso.

3.7. Comprobación de la correcta versión del firmware de los switches y actualización si procede.

3.8. Comprobación del correcto etiquetado de inventario de los elementos y aviso a los Responsables del Servicio del mal estado o la carencia de las etiquetas.

## **4. Mantenimiento preventivo remoto**

4.1. Comprobación de la correcta conexión remota a los elementos de la electrónica de red.

4.2. Comprobación de los contadores de los puertos críticos y aviso /subsanción del exceso de tráfico.

4.3. Comprobación de la carga de trabajo de la CPU.



- 4.4. Si la IOS del switch lo permite, se comprobará la temperatura del elemento. En el caso de que esta exceda el umbral recomendado por el fabricante, se dará aviso al Responsable del Servicio.
- 4.5. Comprobación de la correcta autenticación de acceso a los elementos y visualización de los parámetros de conexión de consola.
- 4.6. Comprobación del voltaje que recibe cada puerto de los switches con POE.

Las tareas de mantenimiento, podrán ir variando con la evolución del contrato con objeto de adecuarse a las necesidades cambiantes en la Agencia.

## **5. Equipamiento**

- 5.1. Switches de acceso (Incluyendo RPS y tarjetas de expansión)
- 5.2. Hubs
- 5.3. Puntos de acceso Wifi (AP)
- 5.4. Cableado de elementos Comunicaciones
- 5.5. Conversores de medios
- 5.6. Latiguillos

## **6. Documentación e Informes del Servicio**

Estas tareas se definirán de manera conjunta (Agencia/Adjudicatario) al principio del contrato.

- 6.1. Elaboración de la Documentación del Servicio, solicitada por los responsables operativos.
- 6.2. Elaboración de Documentación de Soluciones Técnicas cuando estas no estén registradas en sistemas de gestión del conocimiento.
- 6.3. Informes de actuaciones de los técnicos asociados a este Servicio, a requerimiento de los responsables operativos.
- 6.4. Informes periódicos de Seguimiento de Servicio.
- 6.5. Recopilación de datos o realización de cálculo de datos del servicio que solicite el responsable operativo.

## **7. Comunicación a los responsables operativos del Servicio**

- 7.1. De cualquier circunstancia que pueda suponer un riesgo para la seguridad física o lógica para las personas y/o para los elementos instalados.
- 7.2. Del mal estado de las infraestructuras asociadas.
- 7.3. De la repetición de incidencias con la misma solución (Gestión de problemas).
- 7.4. Cuando el técnico perciba la posibilidad de la queja de un cliente o usuario por los Servicios que presta la Agencia.
- 7.5. Reuniones de seguimiento del Servicio con la periodicidad que marque la Agencia.



<b>Perfiles</b>	<p>Aparte de los roles del equipo de gobierno, este servicio se presta con los siguientes perfiles:</p> <p>TEC-1, TEC-2, TAD</p>
<b>Ubicaciones</b>	<p>Este servicio se prestará en cualquier ubicación o centro que disponga del citado equipamiento de comunicaciones, incluido dentro del ámbito del contrato.</p>
<b>Volumetrías de Referencia</b>	<p>Ver <b><i>Dossier de Información Adicional.</i></b></p>
<b>Interlocutores</b>	<p>Responsables Operativos de Soporte Técnico.</p>
<b>Documentación e Instrucciones Técnicas</b>	<p><b><i>Dossier de Información Adicional.</i></b></p> <p>Las vigentes en cada momento en la Agencia, relativas al uso de las aplicaciones corporativas, la normativa de gestión Patrimonial y gestión de almacenes, normativa de mantenimiento de infraestructuras y salas técnicas. En general, el adjudicatario deberá aplicar y respetar cualquier normativa o legislación vigente que sea aplicable en el contexto de este servicio y en particular la relativa a trabajos en altura para el mantenimiento del equipamiento recogido en el apartado 5 de esta ficha de servicio.</p>
<b>Infraestructuras de soporte requeridas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramienta de gestión de incidentes, actualmente ARS Remedy.</li> <li>• Herramientas de gestión, configuración remota y monitorización, conforme a los estándares internos. HP NNMi, HP NA, RANCID, AIRWAVE, OPENnms, INFOBLOX</li> <li>• Herramientas de gestión de inventario y movimiento de equipos, actualmente SAP e IVTI (SAMI)</li> <li>• Diversas herramientas técnicas para el acceso y soporte al equipamiento del servicio. NETMAN, NEDI, NETDISCO, SECURECRT</li> <li>• Conectividad y acceso a los distintos entornos de trabajo, operativo y de reporte (directorios de red, SAP, gestor documental y otras que tenga la Agencia).</li> <li>• Herramienta Consolida</li> <li>• Herramienta de colaboración Sharepoint</li> <li>• Herramienta de Control Remoto homologada por la Agencia</li> <li>• Todo lo relativo propio de esta actividad. Tanto para el servicio presencial, como para el servicio remoto, el proveedor facilitará todas aquellas herramientas, hardware y software, que sean necesarias para que los</li> </ul>



	<p>técnicos que prestan el servicio tengan acceso al correo electrónico y a las aplicaciones corporativas que la Agencia establezca, y en general a cuanta información y documentación sea necesaria para una adecuada prestación del servicio. El acceso será en lectura y escritura, de forma que, el operador pueda mantener actualizado, en todo momento, cualquier dato que se vea alterado por el servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para el servicio presencial en centros el proveedor facilitará, además, los medios de transporte que considere adecuados y los mecanismos electrónicos pertinentes para facilitar el acceso a las herramientas de gestión en movilidad, y todas aquellas herramientas de diagnóstico que sean necesarias.</li> <li>• Finalmente, el servicio requiere el depósito de un material para resolución rápida de averías, que será custodiado por el adjudicatario en sus dependencias del CdD con acceso en horario 7x24.</li> </ul>
<b>Niveles de Servicio</b>	<p>CALIDADGLOBAL TTRAMIT INDICESOL ROT-INDICE REALPOMS CONFSERV SEGUIMIENTO</p>
<b>Observaciones adicionales</b>	<p>La empresa adjudicataria del servicio garantizará que tanto las bajas como las vacaciones del personal, no interrumpen ni afectan negativamente a la correcta prestación del Servicio</p>



## 1.2.7. Ficha de Servicio de Mantenimiento Hardware del Puesto de Trabajo y Periféricos

SERVICIO	MANTENIMIENTO HARDWARE DEL PUESTO DE TRABAJO Y PERIFÉRICOS
<b>Descripción</b>	Recepción, diagnóstico, resolución y gestión de las averías de los elementos que conforman el puesto de trabajo y los periféricos asociados al puesto de los usuarios.
<p><b>Alcance y Descripción detallada</b></p> <p>El alcance de este servicio son los elementos enumerados en el apartado <b>ST_03: Tipos de elementos de puesto y periféricos</b> y el documento correspondiente del <b>Dossier de Información Adicional</b> con la volumetría actual, y aquellos que se incorporen al Servicio durante el período de prestación del mismo.</p> <p>Este servicio incluye las actividades de diagnóstico del problema, reajuste del equipo, reparación, gestión de la garantía, sustitución del elemento averiado en el caso de irreparabilidad y reposición del servicio al usuario, tal como se describe en el apartado <b>ST_02: Soporte requerido por tipo de hardware en averías</b>.</p> <p><u>Siempre según los procedimientos existentes, en los plazos establecidos y utilizando las herramientas descritas, en el caso de detección de una posible avería corresponden al adjudicatario las siguientes actividades:</u></p> <p><b>1. Diagnóstico</b></p> <p>1.1. Utilizando recomendaciones del fabricante, verificando posibles errores ocultos y revisando conexiones así como cualquier otra tarea preventiva que pudiera evitar futuros incidentes.</p> <p>1.2. En el caso de que el equipo estuviera en garantía, se gestionará la reparación con el fabricante correspondiente en base a las instrucciones y contactos que proveerá la Agencia al adjudicatario. Ver apartado "Gestión de garantías".</p> <p><b>2. Mantenimiento Correctivo</b></p> <p>2.1. Una vez diagnosticada la avería, el adjudicatario procederá a la reparación o sustitución del equipo averiado.</p> <p>2.2. El adjudicatario tratará de resolver la incidencia en una única visita sustituyendo el componente estropeado (Ej: ventilador, fuente de alimentación, disco, etc). Si con esto no fuera posible restaurar el servicio se instalará un equipo de similares o superiores características</p> <p>2.3. Con el objeto de cumplir el nivel de servicio requerido en el pliego el adjudicatario está obligado a adquirir un conjunto de equipos mínimo, Stock de Reparación, se trata de disponer de material de sustitución inmediata en caso de avería de cualquier elemento, el adjudicatario procederá a reparar el equipo, o gestionar la garantía, y cuando esté reparado se reintegrará al stock para futuras sustituciones.</p> <p>Estará formado por todos los elementos que el adjudicatario considere necesario, impresoras, monitores, ordenadores, etc. Constará, al menos, de 50 PCs homologados por la Agencia. Estos equipos estarán previamente inventariados, según normativa, y al final del contrato pasarán a formar parte del patrimonio de la Agencia. El adjudicatario se compromete a realizar los procedimientos administrativos necesarios para incluirlos en el patrimonio de la Agencia. Este stock debe incluir un conjunto de impresoras compatibles con los entornos críticos, registro, consultorios médicos, hospitales, juzgados, etc.</p>	



En determinados periféricos o impresoras puede ocurrir que no cuente con Stock de reparación, en estos casos el adjudicatario debe buscar soluciones alternativas temporales, la agencia especificará la forma de actuar en estos casos.

En todos los casos el objetivo es restaurar el servicio en una única visita.

En el caso de puestos de trabajo en los que se da atención presencial al Ciudadano, sólo se podrá usar la alternativa de configuración para uso de un periférico cercano si el usuario da su conformidad.

En todos los casos se cumplirán los procedimientos de modificación de inventario, la restauración de los datos del usuario, la instalación del software preexistente, la configuración final del equipo y la retirada y envío del equipo sustituido.

- 2.4. En caso de no disponer de material adecuado en el Stock de Reparación el adjudicatario tendrá que suministrar equipamiento temporal adecuado, propiedad del adjudicatario, posteriormente deberá restituirlo por equipamiento operativo propiedad de la Agencia.
- 2.5. En algunos centros especiales, la Agencia podrá poner a disposición del adjudicatario equipamiento para minimizar los tiempos de reparación y/o sustitución de equipos en zonas del edificio denominados Centros de Repuestos Distribuidos (CRD), que hayan sido aprobados previamente por los responsables de la sede y la UOR responsable de Patrimonio. Estas ubicaciones contarán con su correspondiente ubicación técnica en SAP y el proveedor garantizará el correcto inventario actualizado de los elementos disponibles en ellas.
- 2.6. En el caso de averías que puedan suponer un riesgo de pérdida de información o cuando se vaya a sustituir el equipo, se inventariará el software específico para su reinstalación y se hará salvaguarda de los datos de usuario para su posterior restauración.
- 2.7. Para los equipos que no puedan ser reparados de forma presencial, el adjudicatario dispondrá de un Servicio Técnico de Laboratorio, para la reparación de los elementos bajo la tipología de puesto de trabajo y periféricos. Los equipos reparados, una vez adecuados, quedarán a disposición de la Agencia para su dotación en el caso de que la avería se hubiera sustituido de manera definitiva.
- 2.8. Los puestos de trabajo se platformarán (POB o maqueta inicial que le corresponda) y se dejará el equipo completamente configurado según instrucciones de la Agencia restaurando los datos preexistentes si los hubiera y reinstalando todo el software que tuviera, de forma que quede preparado y operativo como antes de la avería.
- 2.9. Está incluida la reparación o reposición de averías por mal uso de los equipos en mantenimiento.
- 2.10. No está incluida la reposición de aquellas piezas que lleguen al final de su vida útil - rodillos, fusores, kit de imagen, kit de mantenimiento- ni elementos fungibles: Toner, cartuchos de tinta, inyectoros y depósitos de tinta.
- 2.11. Se consideran incluidos en el precio del contrato a cargo del proveedor, todos los gastos ocasionados por la resolución de las averías: Piezas de repuesto, mano de obra, gastos de recuperación, transporte entre centros, envío a reparación (incluyendo equipos en Garantía), envío y movimiento de repuestos, depósito e impuestos.
- 2.12. Disponibilidad de repuestos: El adjudicatario garantizará, bajo su responsabilidad, la previsión y disponibilidad de repuestos necesarios para el mantenimiento de los equipos





amparados por el contrato. No obstante, si resultase imposible su obtención, la Agencia podrá considerarlo no útil para el Servicio, por tanto “irreparable”, siempre que esté debidamente justificado por el Adjudicatario y aprobado por la Agencia. Las piezas sustituidas pasarán a ser propiedad del adjudicatario. Los soportes de información deberán haber sido previamente borrados con borrado seguro conforme a la LOPD y normativa de la Agencia.

- 2.13. Está incluida a cargo del adjudicatario la reposición o sustitución, para el buen funcionamiento del puesto y periféricos, de cables de diversa índole, eléctricos, latiguillos de red, cables de conexión monitor-CPU, conectores USB- y transformadores de corriente por motivo de rotura, deterioro, extravío o necesidad sobrevenida.
- 2.14. El adjudicatario intentará la recuperación de la información de dispositivos de almacenamiento dañados que el usuario reclame, en caso de no tener los medios necesarios se tratará de realizar por medio de empresas especializadas, el gasto correrá a cargo del adjudicatario con un límite de 40 recuperaciones anuales. Éstas últimas estarán previamente autorizadas por la Agencia.
- 2.15. El adjudicatario garantizará que todos los elementos de sustitución temporal o definitiva, así como los elementos reparados, estarán en las debidas condiciones de limpieza, integridad y uso conforme a la buena imagen de la Agencia antes de ser reincorporados al Servicio.
- 2.16. Los equipos propiedad del adjudicatario, utilizados para sustituciones temporales, tendrán sin excepción una etiqueta visible que los identifique como tal. En el caso de que un equipo de sustitución temporal quede finalmente como sustitución definitiva, a propuesta del adjudicatario y previo visto bueno de la Agencia, será etiquetado por el adjudicatario con una etiqueta de la Agencia e inventariado según procedimiento, siendo eliminada en ese momento la etiqueta del proveedor.
- 2.17. Si un equipo averiado lleva más de 3 meses sin ser reparado, será sustituido definitivamente por otro igual o de similares prestaciones a cargo del adjudicatario. A tal fin cada mes se remitirá a la Agencia un listado de los equipos en tal situación y la propuesta de sustitución, siempre de acuerdo a los procedimientos de inventario y patrimoniales de la Agencia.
- 2.18. En el caso de centros con necesidad de disponer en todo momento de un equipamiento mínimo, el adjudicatario asegurará a la mayor brevedad la sustitución del elemento averiado, temporal o definitivamente, necesaria para el buen funcionamiento del centro. Como ejemplo, el número mínimo de impresoras disponibles para uso en cada Juzgado.

### **3. Irreparables:**

- 3.1. En caso de elementos calificados como irreparables por su antigüedad u obsolescencia, el adjudicatario está obligado a analizar el origen del problema y sólo si efectivamente no es reparable realizará la sustitución del elemento por un equipo que provee la Agencia para los casos de irreparabilidad reconocida, estos casos estarán previamente definidos por la Agencia y el adjudicatario se registrará según la normativa de la Agencia.
- 3.2. En determinados periféricos o impresoras calificadas como irreparables u obsoletas, puede ocurrir que la Agencia no disponga en ese momento del material adecuado para su sustitución, el adjudicatario aplicará soluciones temporales o incluso dotar de material en préstamo para restaurar el servicio, siempre de acuerdo a los procedimientos internos de actuación de la Agencia.



3.3. En todos los casos el objetivo es restaurar el servicio en una única visita. El adjudicatario podrá proponer, a su coste, una sustitución definitiva de equipos (de igual o superiores características) que no estando dentro del supuesto anterior, considere que por reincidencia, coste u otras circunstancias sea conveniente sustituir. En este caso, garantizará la retirada del equipo averiado, el alta en el inventario y el correcto etiquetado del nuevo elemento. Los equipos sustituidos seguirán siendo propiedad de la Agencia y el adjudicatario procederá a gestionar la destrucción y reciclado del mismo conforme al servicio de Logística Inversa.

#### **4. Gestión de Equipos en Garantía**

4.1. El adjudicatario se hará cargo de la gestión de los equipos en garantía con los proveedores de las mismas. La Agencia proporcionará la documentación necesaria que asocie fabricantes, pedidos, modelos de equipos, proveedores de la garantía y contactos, para la correcta gestión de este servicio.

4.2. Está incluida la reparación de equipos en garantía cuando el proveedor de ésta no se haga cargo de la misma. El coste en que incurra el adjudicatario en estos casos podrá repercutirse a la Agencia previo presupuesto aprobado por la Agencia.

4.3. El adjudicatario se compromete a restaurar el servicio en los tiempos indicados en el pliego, independientemente de si el equipo está en garantía o no. Hay que indicar que en muchos casos será necesario proveer de una solución temporal o definitiva mientras se gestiona con el fabricante la resolución de la avería.

**5. Gestión de Siniestros.** Está incluida dentro de este servicio la gestión de la documentación y tramitación de siniestros para el equipamiento afectado y la reposición del servicio según el procedimiento vigente.

**6. Gestión de hurto o robo.** Están incluidas dentro de este servicio las actividades de apoyo para que el usuario pueda documentar la información del equipamiento hurtado o robado afectado según el procedimiento vigente.

**7. Tratamiento del incidente en el SGIP,** que incluye al menos:

7.1. Documentación en de las pruebas y trabajos realizados e información adicional aportada por el usuario a los técnicos

7.2. Seguimiento de la averías escalada hasta su solución definitiva

7.3. Solución parcial de la avería

7.4. Solución de la avería

7.5. Retipificación correcta del producto

7.6. Tipificación correctamente del operacional

7.7. Información para el usuario

#### **8. Movimientos de Inventario**

8.1. El proveedor registrará cualquier cambio derivado del movimiento, baja o sustitución parcial o definitiva de los elementos objeto del Servicio, en las aplicaciones de gestión del inventario así como su correcta ubicación, conforme a lo indicado en la Ficha del servicio Actualización del inventario de la base instalada.



## 9. Gestión de Problemas

- 9.1. La empresa adjudicataria, deberá poner los controles pertinentes para detectar cuando un equipo o modelo presente averías reiteradas, elaborar y remitir a la Agencia un informe explicando la causa de la reiteración de las incidencias y las posibles propuestas de solución.

## 10. Documentación e Informes del Servicio

- 10.1. Elaboración de la Documentación del Servicio, solicitada por los responsables operativos.
- 10.2. Elaboración de Documentación de Soluciones técnicas cuando estas no estén registradas en los sistemas de conocimiento del Servicio.
- 10.3. Informes de actuaciones de los técnicos asociados a este Servicio, a requerimiento de los responsables operativos de la DSMU.
- 10.4. Informes periódicos de Seguimiento del Servicio.
- 10.5. Recabar datos o realizar cálculo de datos del servicio que solicite el responsable operativo para el posterior análisis de la calidad del Servicio prestado al usuario, como puede ser:
- 10.5.1. Tiempo de actuación
- 10.5.2. Tiempo de solución
- 10.5.3. Conformidad de la solución por parte del usuario

## 11. Normativa del soporte

- 11.1. El proveedor dispondrá durante la prestación del servicio de información, documentación e instrucciones a seguir por su personal en el cumplimiento de sus responsabilidades: POST, Repositorios de red, IDC, Sharepoint y herramientas y repositorios de Terceros Niveles, y actualizará y mantendrá los documentos del Servicio conforme lo solicitado por la Agencia.

<b>Perfiles</b>	Aparte de los roles del equipo de gobierno, este servicio se presta con los siguientes perfiles:  TS, TEH, TAD
<b>Ubicaciones</b>	Centros donde la Agencia presta el Servicio.  Ver Listado de Centros en el <b><i>Dossier de Información Adicional</i></b> .
<b>Volumetrías de Referencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipamiento objeto del Servicio de Mantenimiento Hardware al puesto.</li> <li>• Inventario Técnico SAP-módulo PM y para el ámbito Sanitario también el inventario CESUS.</li> <li>• Ver apartado <b><i>ST_03: Tipos de elementos de puesto y periféricos</i></b>.</li> </ul>
<b>Interlocutores</b>	Responsables Operativos y de Servicio, según Cláusula <b><i>Organización del Equipo prestador del Servicio</i></b> .



<p><b>Documentación e Instrucciones Técnicas</b></p>	<p><u>Procedimientos e instrucciones técnicas de aplicación:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>PR-GECO-0002 – Gestión del Inventario, que incluye requerimientos para Gestión de Siniestros.</li> <li>PR-GECO-0013 - Gestión de altas en Inmovilizado.</li> <li>Instrucciones de Gestión de irreparables</li> </ul> <p><u>Anexos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Apartado <i>ST_02: Soporte requerido por tipo de hardware en averías</i></li> <li>Apartado <i>ST_03: Tipos de elementos de puesto y periféricos</i></li> <li>Apartado <i>ST_04: Centros en los que se presta el Servicio</i></li> </ul> <p><u>Otra documentación de aplicación:</u></p> <p>Documentos ubicados en: POST, Repositorios de red, IDC, Sharepoint y herramientas y repositorios de Terceros Niveles. Además, para Sanidad, la Herramienta Service Desk Manager CA de CESUS, OCS Inventory NG y GLPI.</p>
<p><b>Infraestructuras de soporte requeridas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Laboratorio para la reparación de averías</li> <li>Servicio de logística para equipos y piezas</li> <li>Equipamiento de reposición de los distintos tipos de Hardware según apartado <b><i>ST_02: Soporte requerido por tipo de hardware en averías.</i></b></li> <li>Herramienta de Gestión de Incidentes ARS Remedy</li> <li>Herramienta de Gestión de Incidentes Sanidad Service Desk Manager CA</li> <li>Herramientas de Control Remoto, homologadas por la Agencia</li> <li>Herramientas de Gestión de Inventario Técnico: SAP y OCS Inventory NG y otras homologadas y/o en uso en la CM</li> <li>Herramienta de Gestión del Soporte Técnico, POST</li> <li>Analizador de cableado tipo Fluke DTX o comprobador electrónico de pares</li> <li>Herramientas necesarias por técnico para el manejo de los distintos elementos Hardware</li> <li>Herramienta de seguimiento del servicio, PSS</li> </ul>
<p><b>Niveles de Servicio</b></p>	<p>CALIDADGLOBAL TTRAMIT INDICESOL ROT-INDICE REALPOMS</p>



	CONFSERV SEGUIMIENTO
<b>Observaciones adicionales</b>	La empresa adjudicataria garantizará que tanto las bajas como las vacaciones del personal no interrumpen ni afectan negativamente al servicio.



## 1.2.8. Ficha de Servicio de Maquetado, Adecuación y Personalización de equipamiento

SERVICIO	MAQUETADO, ADECUACIÓN Y PERSONALIZACIÓN DE EQUIPAMIENTO
<b>Descripción</b>	Verificación, limpieza, etiquetado, adaptación y personalización con maquetación e instalación de software necesario, del equipamiento nuevo y reutilizado, como puede ser puesto de trabajo –fijo o móvil–, periféricos e infraestructuras de comunicaciones distribuidas, que esté ubicado o deba estarlo en el CdD y previo a su incorporación al servicio prestado por la Agencia en centros. En caso de no cumplir normativa de la Agencia realizará el paso a Logística Inversa para su destrucción.
<p><b>Alcance y Descripción detallada</b></p> <p>Siempre según los procedimientos existentes, en los plazos establecidos y utilizando las herramientas descritas este servicio se compone de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Documentación de la actividad para los técnicos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>mantener información de maquetas y comunicar a los técnicos del servicio</li> <li>producir documentación para técnicos para maquetación en centros</li> <li>censar y guardar la información en los repositorios documentales del Servicio</li> </ul> </li> <li><b>Análisis y resolución con la Agencia de los problemas de maquetación y de las maquetas en los puestos de trabajo de los usuarios</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>analizar y tramitar con la Agencia problemas de maquetas hasta su resolución</li> <li>atender los problemas y consultas de los técnicos en lo relativo a maquetas</li> </ul> </li> <li><b>Verificación y plataformado en su caso (POB), del equipamiento.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Verificación física y en su caso arranque y comprobación básica del funcionamiento correcto según el tipo de equipamiento.</li> <li>Recibir las solicitudes de trabajo del servicio de Operación del CdD, tanto para equipamiento nuevo o usado. Revisar y catalogar equipos segunda mano que entran en CdD.</li> <li>Aseguramiento del buen estado y limpieza previo a su uso por el usuario del Servicio. Esta es una actividad de obligada ejecución para todo equipamiento que se remita a los usuarios para su uso. Los incumplimientos en esta actividad repercuten en la buena imagen de la Agencia por lo que se consideran muy graves.</li> <li>Plataformado en el CdD con las maquetas y scripts aportados por la Agencia.</li> <li>Se realizará en el caso de CPU's, portátiles, tablets, elementos de comunicaciones, u otro equipamiento que lo requiera, incluye la instalación del software comercial cuyas licencias haya facilitado la Agencia previamente, según sea necesario para atender la orden de distribución. Del maquetado, adecuación, adaptación y personalización de equipos se trata también en la cláusula del CdD.</li> <li>A fin de atender las demandas planificadas de proyectos de forma ágil, el adjudicatario deberá proceder a maquetar con antelación lotes de equipamiento conforme a los requisitos conocidos</li> </ul> </li> </ol>	





del proyecto. Es conocido que en algunos casos se hará necesaria una actualización de la maqueta antes de que llegue a instalarse el equipo en el puesto de trabajo del usuario.

- En caso de errores de funcionamiento se remitirá la información al responsable de Gestión de Stock quien tramitará con la Agencia la reposición del equipo.
- Devolución del equipamiento al Servicio:
  - El equipamiento inservible o averiado se asignará para Logística Inversa.
  - El equipo útil se retornará al stock disponible para el servicio.

**4. Informar al responsable de Gestión de Stock de la actividad realizada para facilitar la ubicación correcta del equipamiento en el stock y en los SSII.**

**5. Informe mensual de actuaciones realizadas, detallando el tipo, alcance y resultado de las mismas.**

<b>Perfiles</b>	Aparte de los roles del equipo de gobierno, este servicio se presta con los siguientes perfiles:  TS, TEH, TAD
<b>Ubicaciones</b>	Centro de Distribución (CdD).
<b>Volumetrías de Referencia</b>	Ver <b><i>Dossier de Información Adicional.</i></b>
<b>Interlocutores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsables Operativos.</li> <li>• Responsable de Gestión de Stock para este contrato.</li> <li>• Para los trámites establecidos de su competencia               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ UOR de Arquitectura del POB</li> <li>○ Otras direcciones de la Agencia involucradas en el servicio.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Documentación e Instrucciones Técnicas</b>	<p><u>Procedimientos e instrucciones técnicas de aplicación:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PR-GECO-0002 – Gestión del Inventario.</li> </ul> <p><u>Anexos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apartado ST_03: Tipos de elementos de puesto y periféricos</li> <li>• Apartado ST_02: Soporte requerido por tipo de hardware en averías</li> <li>• Índice Documentos Clave del Servicio de Soporte Técnico</li> </ul> <p><u>Otra documentación de aplicación:</u></p>



	Documentos ubicados en: POST, Repositorios de red, IDC, Sharepoint - Documentación relativa al POB y Maquetas, de la Agencia- y herramientas y repositorios de Terceros Niveles. Además, para Sanidad, la Herramienta Service Desk Manager CA de CESUS, OCS Inventory NG y GLPI..
<b>Infraestructuras de soporte requeridas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CdD.</li> <li>• Soportes digitales con maquetas o acceso a las mismas para instaladores</li> <li>• Todos los medios materiales necesarios para prestar el servicio.</li> <li>• Acceso a web proveedores y fabricantes del equipamiento.</li> <li>• SSII de la Agencia: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Herramienta de gestión de incidentes, actualmente ARS Remedy</li> <li>○ Herramientas para la Gestión del inventario, SAP y CA.</li> <li>○ Herramientas y servidores de Maquetas de POB.</li> <li>○ Conectividad y acceso a los distintos entornos de trabajo, operativo y de reporte de la Agencia -SAP, directorios de red, gestor documental y otros se identifiquen necesarios-.</li> <li>○ Herramientas documentales de Soporte Técnico del Servicio.</li> </ul> </li> <li>• 2 Puestos de trabajo con Office y conexión a red de la Agencia y del CdD.</li> <li>• Equipos dotados con lectores de código de barras y capacidad de almacenamiento y traspaso de la información leída a otros equipos y SSII de la Agencia.</li> </ul>
<b>Niveles de Servicio</b>	CALIDADGLOBAL DOTAINST ROT-INDICE REALPOMS CONFSERV SEGUIMIENTO
<b>Observaciones adicionales</b>	<p>Los equipos ya utilizados (también llamados “segunda mano”) acumulan polvo y suciedad. Con el fin de permitir un mejor funcionamiento del equipamiento, evitar el calentamiento y la obstrucción de elementos mecánicos y prolongar la vida útil del mismo es preciso adecuarlos. El término <b>adecuación</b> se refiere a la limpieza integral del equipo.</p> <p>Para las tareas de adecuación se precisarán productos específicos que aportará el adjudicatario. Allí donde sea imprescindible podrá requerirse el desmontaje y</p>



montaje de piezas, limpieza de conductos internos de ventilación, ventiladores o disipadores y el reemplazo de la pasta térmica de procesadores de PC.

La adecuación es un paso previo indispensable antes de la dotación de un equipo de segunda mano.

En este servicio merecen especial mención los trabajos referentes al material necesario para dar servicios definidos en la ***Ficha de Servicio de Soporte a Grabación Digital de Vistas Judiciales.***



## I.2.9. Ficha de Servicio de Provisión y Operación del Centro de Distribución (Servicio de operaciones del CdD)

SERVICIO	PROVISIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE DISTRIBUCIÓN
<p><b>Descripción</b></p>	<p>Ejecución de las actividades de logística y distribución necesarias en el CdD para la correcta prestación del Servicio: recepción, carga y descarga, paletización, almacenamiento, movimientos de material en el CdD, etiquetado físico, embalaje y desembalaje, verificación, adecuación y plataformado, retirada y destrucción del equipamiento inservible, irreparable u obsoleto, gestión de las órdenes de distribución con la preparación de la documentación de albaranes y partes de instalación, preparación y ejecución de envíos y distribución del equipamiento y registro de la actividad en los SSII.</p> <p>El adjudicatario deberá enfocar su gestión a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• optimizar las actividades a realizar,</li> <li>• mantener en correcto estado de funcionamiento y limpio el equipamiento de la Agencia y su entorno,</li> <li>• no acumular en el CdD equipamiento en mal estado no útil para el Servicio,</li> <li>• diferenciar el material nuevo del utilizado,</li> <li>• atender distribuciones críticas y urgentes en cualquier horario,</li> <li>• gestionar adecuadamente las OD en función de las prioridades marcadas por la Agencia,</li> <li>• cumplir los compromisos de plazo de entrega a clientes y usuarios indicados en las OD,</li> <li>• proponer mejoras a la Agencia que permitan la optimización eficiente del servicio, para lo que deberá dar a la Agencia visibilidad sobre la estructura de costes del CdD.</li> </ul> <p>Cuando el envío del equipo se hace previamente a su instalación, el adjudicatario se compromete a sincronizar el envío del equipamiento y su instalación, de forma que entre ambas, no transcurran más de 48 horas.</p> <p><b>El equipamiento será responsabilidad del adjudicatario, desde que se recibe en el CdD hasta que esté instalado y se haya validado en la Agencia el correspondiente parte de instalación, cualquier incidencia o sustracción de material deberá ser repuesta a la Agencia según los procedimientos establecidos por la Agencia.</b></p>



## Alcance y Descripción detallada

Siempre según los procedimientos existentes, en los plazos establecidos y utilizando las herramientas descritas este servicio se compone de:

- **Recepción física del equipamiento en el CdD**

- Recepción física de la mercancía.
- Descarga en muelles.
- En caso de que la Agencia destine personal para la recepción de material se requerirá al adjudicatario su apoyo y presencia para el proceso de verificación.
- Verificación física de las entregas y su albarán siguiendo las instrucciones del responsable del servicio de Gestión de Stock, que han de ser conformes a las instrucciones remitidas por la Agencia.
- Reporte de incidencias e ideas de mejoras al responsable del servicio de Gestión de Stock.
- Paletización y almacenamiento conforme a las normas de la Agencia.
- Etiquetado patrimonial de los equipos recibidos y su registro en los SSII de la Agencia de la ubicación física concreta en CdD.
- Actualización de la información del equipo necesaria, entre otras, para los seguros del valor de reposición del material almacenado.

- **Distribución del equipamiento.**

- Gestión de las órdenes de distribución de equipamiento relacionado con el Servicio, se abrevian como OD, conforme a la normativa de la Agencia y las indicaciones de actuación contenidas en la propia Orden de Distribución.

En esta gestión cabe destacar las siguientes actividades:

- Registro pronto en los SSII de la Agencia del avance en las actividades de gestión de cada OD. Para ello es necesaria la utilización de herramientas que permitan la actualización de los sistemas en tiempo real y en condiciones de movilidad.
- Preparación y plataformado con la maqueta necesaria según sea el destinatario del equipamiento –ver **Ficha de Servicio de Maquetado, Adecuación y Personalización de equipamiento**.
- Planificación del calendario de envío e instalación.
- Se requiere concertar cita previa con el destinatario o persona de contacto para tratar de garantizar el éxito de la visita del instalador. Además en la cita previa comprobará con el usuario que la ubicación técnica indicada es la correcta según instrucciones de la Agencia.
- Preparación de partes de instalación para la firma del receptor del equipamiento a su entrega según los procedimientos fijados. Los PI serán firmados y remitidos a la Agencia en formato electrónico, siempre de acuerdo a los procedimientos de la Agencia relativos a firma y envío del PI, los citados procedimientos priman la utilización de métodos informáticos para el proceso de firma del PI.



- Preparación del paquete a enviar con equipamiento y documentación adjunta que acompañará el envío.
- Creación de albaranes de entrega en caso de no conllevar instalación inmediata.
- Toda OD debe conllevar la actualización de la correspondiente UT para el correcto “desestocado” de la ubicación técnica, (UT) del Centro de Distribución y su correcta ubicación en la UT de tránsito, siempre según los procedimientos de la Agencia.
- Gestión de la ruta para transporte optimizando la misma.
- Gestión de los aspectos relacionados con el envío (transportista, dimensiones, palets...).
- Actualización lógica del stock del Centro de Distribución y reflejo del movimiento en el parte diario de stocks, donde se recogen las salidas y entradas del material de stock.
- Salida de stock de la UT de línea de salida y envío a la UT de Destino mediante los procedimientos de Agencia que corresponda.
- Aseguramiento de la correcta ubicación en SAP del material distribuido para el correcto mantenimiento de inventario de los equipos y el seguimiento de la trazabilidad de los mismos, incluyendo el momento en el que éstos se encuentran “en tránsito” entre el Centro de Distribución y la UT de Destino.
- Presentación a la firma de los Partes de Instalación, asegurando los datos recogidos en los mismos y enmendando allí donde sea preciso como cambios de receptor o firmante, firmas por ausencia o por orden, desarrollo en detalle de las ubicaciones técnicas en las que se deposita o instala el equipamiento recogiendo la dirección postal oficial de la sede, la planta y departamento/área receptora, comentarios a la instalación si es preciso.
- Gestión y ejecución del transporte con medios del adjudicatario.
- Embarque de equipamiento en vehículo para su distribución y entrega al cliente o usuario.
- Entrega del equipamiento en destino y recopilación de firma en el parte de instalación o albarán de entrega en caso de que expresamente indique que es necesaria instalación. Verificación del cumplimiento de los procedimientos de la Agencia en este aspecto para asegurar que se ubica adecuadamente el equipo en la UT correspondiente.
- Es preciso retirar, una vez entregado el equipamiento, el embalaje del mismo y en caso de sustitución también se retirará el equipo sustituido.
- El adjudicatario deberá dotar a sus técnicos y transportistas de equipamiento móvil que permita la gestión electrónica de los albaranes de recogida y entrega y de los partes de instalación, la recogida electrónica de la firma y la posibilidad de firma electrónica de los mismos, y la conexión a redes de comunicaciones para descarga, al menos periódica y en el día, de dichos partes y albaranes en el SSII o recursos compartidos en red que la Agencia determine.
- Se velará porque los equipos se transporten e instalen en visita única, coordinando para ello el personal técnico y transporte necesarios.





- **Gestión de documentación y patrimonial**

- Conforme a las instrucciones del servicio de Gestión de Stock realizar las actuaciones necesarias para que se incluyan los movimientos en los SSII, en el informe diario de dotaciones y en los informes de stock según normativa de la Agencia.

**El adjudicatario tendrá en cuenta para la recepción de una Orden de Distribución que:**

- La gestión de la demanda de necesidades de equipamiento se registrarán según los procedimientos internos de la Agencia. Estas aprueban la demanda a atender e informan de la fecha en que debe estar finalizada la distribución del equipamiento y su dotación en caso de que se haya solicitado en la misma OD.
- Una vez estas solicitudes las apruebe la UOR del Servicio de Dotaciones serán asignadas al adjudicatario para su gestión.
- Estas peticiones de dotación las realizan las UOR a través de los SSII determinados a tal fin por la Agencia. En la actualidad estos sistemas son SAP-OD y CA. Por ello es preciso el acceso del adjudicatario a ambas herramientas. En ocasiones la Agencia pueden emitir comunicaciones por correo electrónico solicitando una OD, lo que no exime al adjudicatario de acceder a dichos sistemas y hacer uso de ellos durante el proceso de la dotación, según los procedimientos fijados.
- SAP-OD es el módulo empleado para dotar equipamiento, a excepción de las solicitudes del ámbito sanitario, que actualmente se gestionan con el sistema CA de la Consejería de Sanidad. Durante la vigencia del contrato podrían variar estos sistemas y el proveedor deberá adaptarse a ello.
- Con el fin de diferenciar la procedencia de las dotaciones algunos documentos y normativas definen como "OD" las dotaciones procedentes de una petición SAP-OD, y como "CHG" las dotaciones procedentes de CA. En este pliego, de manera general hablamos para ambos casos de Órdenes de Distribución u OD.
- El adjudicatario se adaptará a las herramientas que la Agencia ponga a su disposición: SAP-OD o futuras herramientas para este propósito.

<b>Perfiles</b>	<p>Aparte de los roles del equipo de gobierno, este servicio se presta con los siguientes perfiles:</p> <p>DOT, TS, TED, TESL, TAD</p>
<b>Ubicaciones</b>	<p>CdD</p> <p>Centros a las que da servicio la Agencia.</p>
<b>Volumetrías de Referencia</b>	<p>Ver apartado <b>Requisitos mínimos que debe tener el Centro de Distribución</b> y el <b>Dossier de Información Adicional</b>.</p>
<b>Interlocutores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsables Operativos de Soporte Técnico.</li> <li>• Responsable de Gestión de Stock del adjudicatario para el Servicio.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para los trámites establecidos de su competencia                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ UOR de Logística</li> <li>○ UOR de Patrimonio</li> <li>○ UOR de Gestión de la demanda de los clientes y Usuarios</li> <li>○ Otras direcciones de la Agencia involucradas en el servicio.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Documentación e Instrucciones Técnicas</b>	<p>Las vigentes en cada momento en la Agencia relativas a la gestión Patrimonial, especialmente sobre baja patrimonial, y gestión de stock y al cumplimiento de normativas y directrices, dada la naturaleza de bienes de una AAPP que tiene el stock.</p> <p><u>Procedimientos e instrucciones técnicas de aplicación:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PR-GECO-0002 – Gestión del Inventario, que incluye requerimientos para Gestión de Siniestros.</li> <li>• PR-GECO-0013 - Gestión de altas en Inmovilizado.</li> <li>• GN-PETU-0001 – Gestión de incidencias, peticiones y consultas</li> <li>• Documentos del IDC - Soporte Técnico</li> </ul> <p><u>Otra documentación de aplicación:</u></p> <p>Documentos ubicados en: POST, Repositorios de red, IDC, Sharepoint y herramientas y repositorios de Terceros Niveles. Además, para Sanidad, la Herramienta Service Desk Manager CA de CESUS, OCS Inventory NG y GLPI.</p>
<b>Infraestructuras de soporte requeridas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro de Distribución, CdD.</li> <li>• Acceso a SSII, sean de la Agencia relacionados con el servicio y necesarios para su prestación u otros.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Herramienta de Gestión de Incidentes. ARS Remedy</li> <li>○ Herramienta de Gestión de Incidentes Sanidad. Service Desk Manager CA</li> <li>○ Herramienta de Gestión de Inventario Técnico: SAP y OCS Inventory NG</li> <li>○ Herramienta de Gestión del Soporte Técnico – POST</li> <li>○ Web proveedores y fabricantes del equipamiento.</li> </ul> </li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>Herramientas del adjudicatario:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Herramienta de seguimiento tal como se describe en la Cláusula <b>Herramientas de soporte al Servicio</b> del presente pliego.</li> <li>SSII del CdD conectados on-line a los de la Agencia. SSII de planificación y gestión de citas y SSII de seguimiento del tránsito y embarques.</li> <li>SSII para registro de actividad para posterior facturación de las actividades correspondientes a la Agencia y para elaboración de informes del Servicio.</li> <li>Equipamiento para técnicos y transportistas detallado en esta misma ficha.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Niveles de Servicio</b>	CALIDAD GLOBAL DOTAINST INVENTARIO ROT-INDICE REALPOMS CONF SERV SEGUIMIENTO
<b>Observaciones adicionales</b>	<p>Recepción de equipamiento se refiere a recepción física del equipamiento necesario para la ejecución del servicio, no una recepción formal del adjudicatario en nombre de la Agencia frente al proveedor del pedido o remitente de la entrega, en caso de no ser la Agencia. La recepción formal frente a éstos corresponde únicamente a la Agencia.</p> <p>Es necesario proporcionar los partes de instalación de cada equipamiento o albarán/notas de entrega debidamente cumplimentados y firmados y la información referente a las instalaciones, en el formato definido, según procedimiento de la Agencia.</p> <p>En este servicio merecen especial mención los trabajos referentes al material necesario para dar servicios definidos en la <b>Ficha de Servicio de Soporte a Grabación Digital de Vistas Judiciales</b>.</p>



## I.2.10. Ficha de Servicio de Gestión de Stock

SERVICIO	GESTIÓN DE STOCK
<p><b>Descripción</b></p>	<p>Control del stock necesario para la correcta prestación de todos los servicios objeto de este pliego. Este stock podrá ser propiedad de la Agencia y/o de las AAPP, organismos u otros clientes de la Agencia. El objetivo a alcanzar es, en última instancia, que la Agencia disponga de la necesaria información con la debida calidad y frecuencia para cumplir con sus funciones de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estimación de demanda de equipamiento y planificación de necesidades de compra.</li> <li>• Optimización del stock en CdD para equilibrar la calidad del Servicio con los costes incurridos por inmovilización de equipamiento</li> <li>• Ágil atención a la demanda del cliente y usuario y capacidad de respuesta ante casos de necesidades sobrevenidas.</li> <li>• No obsolescencia o inutilidad de los equipos y material almacenados en el Servicio para garantizar la prestación de sus servicios en los plazos requeridos.</li> <li>• Gestión patrimonial del inmovilizado en curso</li> </ul> <p>Se incluye tanto el equipamiento que forma parte o está destinado a formar parte del Patrimonio de la Agencia o de otras entidades a las que la Agencia preste servicio en función de los pertinentes instrumentos jurídicos, los componentes y el material consumible que sirve como repuesto o complemento a los mismos, como pueden ser los cableados asociados al puesto de trabajo y sus periféricos, las ampliaciones de memoria, las piezas para reparación de averías, equipamiento y demás material que la Agencia incorpore como necesario en la prestación del Servicio, todo ello según los procedimientos de la Agencia.</p> <p>La Agencia podrá solicitar que este stock sea gestionado como un grupo de stock independientes, cada uno destinado a un servicio o cliente, y los SSII, ratios e informes a que se refieren los siguientes apartados deberán calcularse para cada uno de estos grupos de stock, de modo independiente, y de modo acumulado cuando la propia naturaleza del dato lo permita.</p>
<p><b>Alcance y Descripción detallada</b></p> <p>El servicio a prestar por el adjudicatario incluye:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Equipo de trabajo suficientemente dimensionado y horario de atención a la Agencia en CdD de 8:00 a 17:00</b></li> </ol>	



- Deberán conocer detalladamente y en profundidad los compromisos adquiridos por el adjudicatario de este pliego en lo relativo a este servicio y a todos los restantes en lo relacionado con el stock y su gestión.
- Estarán incluidas en el ANS de rotación. En caso de ser sustituida una persona en sus funciones de modo indefinido, deberá el adjudicatario cumplir lo especificado en el apartado **Control de la Rotación** y de forma temporal asignar al servicio los recursos necesarios para que el adjudicatario no cese en el cumplimiento de sus actividades y compromisos adquiridos.
- Actuarán cada una como respaldo de la otra en caso de ausencias sobrevenidas.
- Serán los interlocutores diarios con la Agencia para las actividades habituales de este servicio y especialmente con el servicio del CdD.
- Asegurarán el cumplimiento de las normativas, procesos y procedimientos de la Agencia vigentes relativos a la gestión y rotación de stock y del inmovilizado en curso en todo momento.
- Durante la etapa de finalización del contrato o ante cualquier circunstancia en la que la Agencia lo decida, realizarán el traspaso del conocimiento del servicio y de las herramientas utilizadas para su prestación a quien la Agencia determine.

## **2. Responsable de Gestión de Stock es el jefe del equipo de operación del CdD.**

## **3. Cumplimiento de un modelo de revisión continua del stock**

El adjudicatario realizará por cuenta propia la operación logística. En caso de hacer uso de un operador logístico, el contratista informará a éste de las necesidades de la Agencia y de las condiciones del contrato. En este caso, esta subcontratación, se sujetará a la normativa vigente y lo establecido en el presente pliego y en de condiciones jurídicas. Esta subcontratación será transparente a la Agencia y no exime al adjudicatario de su plena responsabilidad ante la Agencia de las tareas que puede subcontratar.

Se determinará por la Agencia el modo más eficiente de inclusión en los sistemas de información de los datos e indicadores del proceso logístico.

Será necesario:

- Establecer un procedimiento de recuento continuo del inventario residente en el CdD/almacén.
- Se aportará una tabla de diferencias de inventario entre los distintos elementos y fechas, teniéndose en cuenta pedidos distintos u otro elemento que la Agencia determine.
- El recuento tendrá en cuenta unidades residentes en el CdD, unidades de equipos que se encuentren en tránsito y las entradas en el CdD (logística inversa).
- Se aportará en el recuento la ubicación exacta de los equipos en el CdD. Esta localización deberá ser por hueco, pasillo, palet,... discriminando elementos individuales. Este “mapa del almacén se mantendrá actualizado permanentemente”.
- Para la realización concreta de los recuentos continuos debe hacerse uso de al menos 2 personas con un coordinador. Los recuentos deben ser “ciegos”, facilitando tablas a rellenar desde cero sin disponer de información previa. Luego ésta información recogida deberá compararse con la existente en los SSII.
- Hay que establecer un plan de inventariado que se determinará según los procedimientos de la Agencia:



- CdD Central
- Almacenes locales o de Centro/consejería (sobre todo en ámbito sanitario)
- En puestos de trabajo, etc

Inicialmente se espera un inventario diario de pedidos o equipamientos específicos, de forma que en el plazo máximo de un mes se haya contabilizado la totalidad de los equipos del CdD. En el caso de los Almacenes locales o de Centro podría realizarse un recuento completo mensual. Respecto de los puestos de trabajo es posible que la Agencia determine realizar recuentos en sedes locales de usuarios y éstos deberán adaptarse a la planificación que se solicite y acuerde, siempre tratando de ajustarse a la demanda de la Agencia.

**4. Interrelación diaria con el personal de la Agencia responsable de la Gestión de Stock para este pliego.**

**5. Recepción formal del stock inicial que la Agencia entregará al adjudicatario al inicio del contrato.**

El adjudicatario asumirá y realizará por sus propios medios la recogida y traslado de los equipos y material en el CdD del actual proveedor del servicio al CdD del adjudicatario. Personal de la Agencia estará presente durante todo el proceso para certificar el buen fin de la entrega y firmar el albarán de entrega conjuntamente con el responsable de Gestión de Stock designado por el adjudicatario. La Agencia, en este caso con el proveedor actual, elaborará y completará el documento para formalización de la entrega. El documento deberá ser firmado posteriormente por los responsables designados por el adjudicatario y por la Agencia.

El adjudicatario recepcionará el material y podrá realizar las verificaciones físicas necesarias a tal fin durante los 21 días naturales a contar desde el día en que se haga dicha recepción; será en todo caso antes del fin de la etapa de transición. El adjudicatario tomará las medidas necesarias para no afectar la prestación del servicio. Estas medidas incluirán al menos el disponer de un stock temporal separado previamente y bien identificado para atender las dotaciones y sustituciones de equipos por averías y las necesidades del servicio de Comunicaciones Distribuidas. Para más detalle ver **Cláusula Etapas de prestación del Servicio** y apartado **ST\_01: Formalización de entrega inicial/final de stock**.

**6. Devolución física a la Agencia de modo fehaciente a la finalización del contrato del stock real que debe tener existente en el CdD conforme a las entradas y salidas y pérdidas aceptadas por la Agencia a lo largo de la vida del contrato, y de aquel equipamiento que en ese momento esté en tránsito hacia el CdD.**

El adjudicatario deberá disponer de todos los medios y espacio físico necesarios en el CdD para que el personal que designe la Agencia realice las verificaciones de existencias. El adjudicatario tomará las medidas necesarias para no afectar la prestación del servicio en dicho período. Estas medidas incluirán que el adjudicatario deberá disponer al menos de un stock temporal separado en otro espacio físico del CdD, previamente, y bien identificado para atender las dotaciones y sustituciones de equipos por averías y las necesidades del Servicio –que incluye también Comunicaciones Distribuidas y cierre de inventarios- durante dicho período.

El adjudicatario finalizará la actuación con la entrega física a la Agencia, el registro en los SSII y la firma de la formalización de dicha entrega:

- Realizará el envío del material al CdD que indique la Agencia.





- Realizará las necesarias actividades de empaquetado y preparará los palets para entrega conforme a las normas e indicaciones de la Agencia.
- Cargará por sus medios los equipos en el transporte enviado por la Agencia, uno o varios.
- Actualizará los SSII de la Agencia conforme a la actividad realizada.
- Elaborará y completará el documento para formalización de la entrega.
- El documento deberá ser firmado posteriormente por los responsables de contrato designados por el adjudicatario y por la Agencia.

## **7. Gestión y aseguramiento de las capacidades de guardia, almacenaje y manejo de stock en el CdD.**

El adjudicatario revisará con su interlocutor en la Agencia periódicamente las previsiones de demanda de actividad en el CdD para las fechas previstas por la Agencia a fin de asegurar las capacidades globales y concurrentes de entradas, salidas, zonas de trabajo, estocaje, maquetación, preparación de envíos y demás áreas físicas en que esté organizado el CdD, y a las existencias en stock. El adjudicatario asumirá en este servicio:

- Coordinación de las entradas masivas de material en el CdD. Estas entradas de equipos y material para el Servicio (objeto de este pliego) pueden ser de material nuevo o ya utilizado. En ambos casos el adjudicatario es responsable de realizar las verificaciones necesarias para asegurar que el material recibido corresponde con el albarán de entrega que le pasan a firma y con las entradas comunicadas previamente por su interlocutor en la Agencia. En caso de discrepancias deberá alertar inmediatamente a su interlocutor en la Agencia.
- Coordinación de las salidas masivas de material del CdD. Realizará las actividades necesarias tal como en el caso de entregas masivas.
- Coordinación con la Agencia para conocer y cumplir las necesidades de capacidades de dotaciones medias diarias de cada tipo para respuesta a las especificidades de campañas, oposiciones, cambios organizativos y variedad de tipos de cliente de la Agencia, que sean comunicadas por la Agencia a lo largo de la vida del contrato.
- Notificación pronta a los responsables operativos en caso de detectar discrepancias entre las comunicaciones de la Agencia, la realidad de las entregas en almacén y de los datos de stock en los SSII de la Agencia.

## **8. Gestión de la recepción de equipamiento en el Centro de Distribución.**

Se incluyen las entregas de pedidos realizados por la Agencia, las entregas –generalmente masivas– de equipamiento retirado de servicio en centros y que la Agencia considera puede ser reutilizado en otros centros o por personal con otras funciones. Como ejemplo, el despliegue de nuevas tecnologías de puesto de trabajo o de comunicaciones distribuidas. No se incluyen en este apartado las entradas de material que procede de una dotación de equipamiento con sustitución del existente y envío del sustituido al CdD.

Supervisión y aseguramiento de la alta lógica en los sistemas de información de stock, de las entregas masivas de material y equipos en CdD, registrando adecuadamente el estado de los mismos en tiempo conforme a normativa de la Agencia.

Registro en las herramientas de la Agencia de las entregas de material completando todos los datos que se soliciten en ellas. Para estas entregas masivas el adjudicatario asegurará:



- Control y supervisión de la recepción física de la mercancía, dando apoyo al personal de la Agencia que se persone en el CdD para dicha recepción.
- Validación de albaranes de entrega y formalización de los mismos, tratamiento de los datos y documentos, adelanto de escaneados y posterior envíos a la Agencia de originales.
- Incorporación de la información en el informe diario de actividad a remitir a la Agencia.
- Petición a la Agencia de la correspondiente creación de activos para todo el material recibido en los SSII de la Agencia, recepción física de las correspondientes etiquetas de inventario en su caso.
- Control y supervisión de las correspondientes actividades de etiquetado de activos por parte del personal del Centro de Distribución y envío de la información de asociación de pedido, etiqueta de activo y número de serie a la Agencia por medio de las herramientas descritas.
- Control y supervisión de la adecuada ubicación física de los equipos en el CdD y carga de la información en los SSII del CdD y de la Agencia de modo que pueda localizarse ágilmente el equipamiento, el grupo de stock al que pertenece –como puede ser Sanidad u otros-, y tanto por pedidos como por código del material, por ser material nuevo o usado, por estar dedicado a proyectos específicos de la Agencia o por cualquier otro criterio que pueda definirse en el futuro.
- Envío periódico a la Agencia del informe de entregas y altas masivas en stock desde el inicio del contrato. Se remitirá todos los lunes a las 13:00 como hora límite, o el siguiente día laboral en la CM, con periodicidad semanal y en formato electrónico.

El adjudicatario deberá realizar las actividades y reflejarlas prontamente, on-line cuando posible, en los SSII de la Agencia.

#### **9. Control de los movimientos de stock objeto del Servicio.**

Este servicio se encargará de asegurar el correcto reflejo en los SSII de la Agencia del flujo del stock mientras el mismo esté bajo la responsabilidad del adjudicatario.

#### **10. Control y supervisión del cumplimiento del adjudicatario de la normativa de la Agencia.**

Seguimiento cercano y coordinado de las operaciones en CdD y de las dotaciones en todo lo relativo a la ejecución de las órdenes de distribución de equipamiento a usuarios, de la disponibilidad en tiempo y forma de la documentación requerida y del registro en los SSII. Detección temprana de problemas y comunicación a la Agencia. Carga de datos en los SSII de la Agencia, elaboración de los informes que la Agencia solicite.

#### **11. Supervisión de las Órdenes de distribución asociadas a los proyectos de la Agencia que requieran una reserva de stock y capacidades de dotaciones durante un periodo de tiempo determinado y conforme a los compromisos determinados, y elaboración de los informes relacionados que la Agencia solicite.**

#### **12. Utilización y carga de datos en los SSII y/o herramientas que la Agencia ponga a disposición del adjudicatario para el correcto cálculo diario de los indicadores de stock necesarios para la eficiente y eficaz gestión del mismo. Elaboración de los informes con dichos indicadores y distribución de los mismos a las listas de distribución de correo que la Agencia le proporcione. Los indicadores son los comúnmente aceptados en el mercado para esta gestión: punto de pedido, rotura de stocks, stock de seguridad, lote óptimo de pedido, tiempo máximo en stock, tiempo de preparación de pedido, tiempos de entrega de pedido según tamaño, stock físico en almacén, stock en tránsito, stock**



pendiente de entrega, días de stock, stock inútil, stock de anticipación. El adjudicatario dará visibilidad a la Agencia de los costes asociados al stock.

### **13. Inventario permanente de Stock.**

El adjudicatario deberá incluir en su respuesta al pliego su propuesta de proceso de inventario permanente.

La materialización de un inventario permanente se consigue mediante la actualización continua de los movimientos de elementos permanentemente, así como de la metodología que permite identificar prontamente los fallos, errores o discrepancias en el inventario de la Agencia.

Si en el inventario proporcionado a la Agencia, con la periodicidad que determine la Agencia, se detectan mermas sin justificar o diferencias de inventario con la Agencia sin justificación, el proveedor tendrá el plazo de un mes para justificar la diferencia de stock, pasado el mes deberá reponer el equipamiento injustificado y sin retorno, es decir, se firmará la reposición en un documento de entrega a la Agencia pero aunque posteriormente aparezcan los equipos en una sede al hacer inventario o por incidencia esos equipos no serán devueltos al proveedor.

### **14. Inventario anual del stock total.**

Se realizará en fecha de menor actividad que identifique la Agencia. En un período no superior a 15 días de su fin, el adjudicatario deberá remitir informe oficial del adjudicatario a la Agencia con las discrepancias y errores detectados y las propuestas de actuación conforme a los mismos. El adjudicatario adquiere la responsabilidad de reponer el material que falte y estuviese bajo su responsabilidad. La Agencia se reserva las acciones de inspección permanente

### **15. Control y supervisión de los envíos a destrucción y reciclaje** de los equipos, componentes y material, conforme a la estricta normativa de la Agencia como AAPP.

### **16. Elaboración de la normativa interna del proveedor** para asegurar el cumplimiento de la normativa de la Agencia en lo relacionado con gestión de stock.

### **17. Gestión de documentación y patrimonial**

Este servicio asumirá la responsabilidad de toda la gestión documental y patrimonial del stock. Deberá coordinar en el adjudicatario las actividades y realizar las actuaciones necesarias para que se incluyan los movimientos en los SSII, en el informe diario de dotaciones y en los informes de stock. Destacar como resumen:

- Enviar copia del Parte de Instalación en formato digital (diariamente) y su entrega física (una vez por semana) a la UOR responsable del servicio en la Agencia según los procedimientos de la Agencia. La entrega física no será necesaria si se han utilizado SSII on-line.
- Actualizar los SSII para reflejar que la dotación se ha ejecutado correctamente. Los SSII deberán actualizarse inmediatamente una vez realizada cada dotación.
- Se recuerda la necesidad de proporcionar los partes de instalación de cada equipamiento o albarán/notas de entrega y la información referente a las instalaciones, en el formato definido, a las UOR competentes de la Agencia según los procedimientos de la Agencia.
- Elaborar y distribuir informes periódicos y a demanda del estado de los activos.
- Elaborar y entregar informes diarios de stock e informes periódicos y certificación para cierres contables.



	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar los informes diarios de los servicios.</li> <li>Realización de informes solicitados por la Agencia para el correcto gobierno del contrato y la gestión de la actividad.</li> </ul>
<b>Perfiles</b>	<p>Aparte de los roles del equipo de gobierno, este servicio se presta con los siguientes perfiles:</p> <p>TESL, TAD</p>
<b>Ubicaciones</b>	<p>Este servicio se prestará desde el Centro de Distribución del adjudicatario para este pliego.</p>
<b>Volumetrías de Referencia</b>	<p>Nivel de stock para atender la demanda prevista en los siguientes 6 meses, estimado para inicio de contrato en 1.600m<sup>3</sup>.</p>
<b>Interlocutores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable operativo del servicio de Logística, distribución y dotaciones.</li> <li>Para los trámites establecidos de su competencia: <ul style="list-style-type: none"> <li>UOR de Logística para este pliego</li> <li>UOR de Patrimonio</li> <li>UOR de Gestión de la demanda de los clientes y Usuarios</li> <li>Otras direcciones de la Agencia involucradas en el servicio</li> </ul> </li> </ul>
<b>Documentación e Instrucciones Técnicas</b>	<p>Las vigentes en cada momento en la Agencia relativas a la gestión Patrimonial, especialmente sobre baja patrimonial, y gestión de stock y al cumplimiento de normativas y directrices, dada la naturaleza de bienes de una AAPP que tiene el stock.</p> <p><u>Procedimientos e instrucciones técnicas de aplicación:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>PR-GECO-0002 – Gestión del Inventario, que incluye requerimientos para Gestión de Siniestros.</li> <li>PR-GECO-0013 - Gestión de altas en Inmovilizado.</li> <li>GN-PETU-0001 – Gestión de incidencias, peticiones y consultas</li> <li>Documentos del IDC - Soporte Técnico, en especial las <u>Guías de centros genéricas</u></li> <li>IT-GECO-0009: Baja patrimonial y destrucción de equipamiento informático y de comunicaciones.</li> </ul> <p><u>Anexos:</u></p>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apartado ST_03: Tipos de elementos de puesto y periféricos</li> <li>Índice Documentos Clave del Servicio de Soporte Técnico</li> </ul> <p><u>Otra documentación de aplicación:</u></p> <p>Documentos ubicados en: POST, Repositorios de red, IDC, Sharepoint y herramientas y repositorios de Terceros Niveles. Además, para Sanidad, la Herramienta Service Desk Manager CA de CESUS, OCS Inventory NG y GLPI.</p>
<b>Infraestructuras de soporte requeridas</b>	<p><u>CdD:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Para ello el adjudicatario deberá disponer al menos de 2 puestos de trabajo con todos los medios necesarios para su personal dedicado a estas actividades. Deberán disponer de medios para escanear e imprimir documentación y de medios para remitirla a la Agencia, sea por acceso a espacios compartidos en la red (carpetas compartidas, Sharepoint, o lo que la Agencia indique) sea vía email. Como mínimo dispondrán de conexiones seguras a red del CdD y a red de la Agencia que les permitan acceder a los SSII relacionados y a los recursos compartidos entre la Agencia y el adjudicatario.</li> <li>El adjudicatario deberá disponer en el CdD o anexo al mismo de una sala o despacho donde se pueda reunir con el personal de la Agencia que se desplace al CdD para realizar actividades en el cumplimiento de sus funciones. En dicha sala habrá 2 puestos de trabajo para la Agencia.</li> </ul> <p><u>SSII de la Agencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Herramienta de gestión de incidentes, actualmente ARS Remedy</li> <li>Herramientas para la Gestión del inventario, SAP y CA.</li> <li>Conectividad y acceso a los distintos entornos de trabajo, operativo y de reporte de la Agencia -SAP, directorios de red, gestor documental y otros se identifiquen necesarios-.</li> </ul> <p>Equipos dotados con lectores de código de barras y capacidad de almacenamiento y traspaso de la información leída a otros equipos y SSII de la Agencia, para uso del personal que presta este servicio.</p>
<b>Niveles de Servicio</b>	<p>CALIDADGLOBAL DOTAINST INVENTARIO ROT-INDICE REALPOMS CONFSERV SEGUIMIENTO</p>



**Observaciones  
adicionales**

Se externalizan estas actividades de gestión de stock por su imbricación con el CdD.





## I.2.11. Ficha de Servicio de Logística Inversa

SERVICIO	LOGÍSTICA INVERSA
<p><b>Descripción</b></p>	<p>Servicio que conforme a las normativas y procedimientos de la Agencia planifica, gestiona y ejecuta las actividades necesarias para la recogida de equipamiento - ubicado en centros, averiado o no, o que no se considera válido para el servicio que necesita el usuario-, su transporte al CdD, su entrega al servicio de "Maquetado, adaptación y personalización de equipamiento" para su reincorporación al stock de material disponible para el servicio, la gestión de su garantía o bien su preparación para incorporación al envío a destrucción y reciclaje. El adjudicatario deberá actualizar prontamente los SSII de la Agencia conforme a la actividad realizada y la normativa de aplicación en la Agencia y la legislación actual. Se incluyen las actividades de transporte, mantenimiento de inventario -como puede ser en planta, en movimiento, en CdD- obsolescencia, clasificación y diagnóstico de calidad, manipulación, reparación y reembalado, y notificación a la Agencia vía el servicio de gestión de stock.</p> <p>El adjudicatario tendrá en cuenta que los traslados, cese de actividad de organismos o centros, eventos, campañas y otros proyectos pueden dar lugar también a la retirada de equipamiento y su envío al CdD.</p>
<p><b>Alcance y Descripción detallada</b></p> <p>La prestación de este servicio incluye las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención y gestión de las peticiones de los usuarios y clientes para retirada de equipamientos de su centro, siempre que sea equipamiento asociado a los servicios objeto de este contrato.</li> <li>• Planificación de la retirada de equipamiento de los centros a medida que se solicita, con coordinación y provisión de los medios necesarios incluidos transporte y albaranes de recogida, físicos en papel o con formato electrónico.</li> <li>• Comunicación previa al usuario por email o teléfono de la fecha e intervalo horario de la recogida e identificación del personal y/o empresa que la realizará.</li> <li>• Recogida en centro y retirada a CdD del equipamiento una vez se haya comprobado con el usuario que se han borrado los datos del disco duro y el usuario de su conformidad. Si los datos no han sido previamente borrados por el usuario o el adjudicatario, éste procederá al mismo con la aprobación previa del usuario.</li> </ul> <p>El adjudicatario se compromete a retirar el equipo de la ubicación de usuario en un plazo máximo de 72 horas desde que se da la orden de retirada o, en caso de sustitución, desde que queda operativo el nuevo equipo (Puesto Operativo). Para la retirada de equipos se planificará fecha de retirada con el cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización del control y supervisión de las entradas en CdD de material y equipamiento para el Servicio, sea nuevo o ya usado, procedente de actividades de logística inversa realizada por la Agencia en el ámbito de sus actividades ajenas a este contrato. Como ejemplo citar la entrada en CdD de equipos compatibles XP y en buen estado procedentes de la renovación de puestos de trabajo en la CM con otros proyectos de la Agencia no objeto de este contrato.</li> </ul>	



- Gestión de la recepción en almacén de los equipos retirados, de sus albaranes y partes de retirada firmados por los responsables de los usuarios o los propios usuarios.
- Carga de la información en los SSII de la Agencia sin dilación a medida que se realizan los movimientos del equipamiento. Este control de los equipos de logística inversa debe realizarse todos los días, en el momento que se producen, para garantizar que los equipos permanecen ubicados en su UT correcta y evitar “pérdidas”.
- Inventariado de equipos cuando proceda de acuerdo a los procedimientos de la Agencia.
- **Gestión de los equipos averiados en garantía** y de la reparación de los mismos conforme a su garantía.
- **Gestión de la destrucción y el reciclaje.** Preparación y ejecución periódica y regular de los envíos de equipamiento declarado inservible por la Agencia conforme a los procedimientos y normativa de aplicación en la Agencia y de acuerdo con la normativa en materia de RAEF.
- El adjudicatario realizará un ciclo, con la periodicidad razonable que determine la Agencia, de envío de material y equipamiento a destrucción y reciclaje. Para cada ciclo, realizará:
  - La elaboración de las propuestas de memoria para envío a destrucción y reciclaje conforme a las normas de la Agencia,
  - La ejecución de las modificaciones que la Agencia solicite -a fin de asegurar la legalidad de la actuación propuesta y la validez de la información de la misma- ,
  - La gestión de la firma por los responsables autorizados del adjudicatario y el envío de la memoria a la Agencia para su aprobación, quedando a la espera proactiva de la respuesta de la Agencia.

Una vez el interlocutor en la Agencia confirme la aprobación del equipamiento a incluir en la memoria, el adjudicatario proseguirá la actividad con:

- La gestión de todo el proceso a realizar según procedimientos de la Agencia
- La comunicación a la Agencia para que ésta realice los cambios y actualizaciones necesarios en el inventario Patrimonial.
- La verificación de actualización de los datos en los SSII de la Agencia y en los de gestión de stock antes de dar por finalizado el ciclo de envío a destrucción y reciclaje.
- La comunicación al interlocutor en la Agencia y al Servicio de Gestión de Stock de la correcta finalización de los correspondientes envíos y del proceso definido en relación con el procedimiento definido por la Agencia.
- La incorporación de la información al Informe Mensual del Servicio.
- Gestión de las incidencias que se produzcan en la prestación del servicio en coordinación con el interlocutor del servicio en la Agencia.
- Seguimiento y mejora del servicio de logística inversa de forma proactiva y participación con la Agencia en la mejora continua de las herramientas disponibles para esta gestión.
- **Informe semanal y mensual de actuaciones realizadas, detallando el tipo, alcance y resultado de las mismas.** Elaboración de un informe de la actividad realizada para este servicio



y de la prevista para el siguiente mes, real vs estimado. Se enviará a la Agencia y al servicio de Gestión del stock.	
<b>Perfiles</b>	<p>Aparte de los roles del equipo de gobierno, este servicio se presta con los siguientes perfiles:</p> <p>TESL, TAD</p>
<b>Ubicaciones</b>	<p>Este servicio se prestará desde el Centro de Distribución del adjudicatario para este pliego y en todos los centros y ubicaciones técnicas en los que la Agencia presta sus servicios.</p>
<b>Volumetrías de Referencia</b>	<p>Un envío para reciclado al mes o cada vez que haya más de 5 pallets pendientes de envío a reciclado.</p> <p>Recogidas de equipamiento todos los días en distintos centros y ubicaciones técnicas distribuidos geográficamente en la CM por causas de sustitución de equipos o retirada por avería o inutilidad del equipamiento.</p> <p>En el <b><i>Dossier de Información Adicional</i></b> se incluyen datos históricos de número de equipos sustituidos al año y las mejores estimaciones de que la Agencia dispone a la publicación de este pliego.</p>
<b>Interlocutores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsables operativos.</li> <li>• Responsable del Servicio de Gestión de Stock en el adjudicatario.</li> </ul>
<b>Documentación e Instrucciones Técnicas</b>	<p>Las vigentes en cada momento en la Agencia relativas a la gestión Patrimonial, especialmente sobre baja patrimonial, y gestión de stock y al cumplimiento de normativas y directrices, dada la naturaleza de bienes de una AAPP que tiene el stock.</p> <p><u>Procedimientos e instrucciones técnicas de aplicación:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PR-GECO-0002 – Gestión del Inventario, que incluye requerimientos para Gestión de Siniestros.</li> <li>• PR-GECO-0013 - Gestión de altas en Inmovilizado.</li> <li>• GN-PETU-0001 – Gestión de incidencias, peticiones y consultas</li> <li>• Documentos del IDC - Soporte Técnico, en especial las <u>Guías de centros genéricas</u></li> <li>• IT GECO-0009, Bajas Patrimoniales</li> </ul> <p><u>Anexos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apartado ST_03: Tipos de elementos de puesto y periféricos</li> <li>• Apartado ST_02: Soporte requerido por tipo de hardware en averías</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>Índice Documentos Clave del Servicio de Soporte Técnico</li> </ul> <p><u>Otra documentación de aplicación:</u></p> <p>Documentos ubicados en: POST, Repositorios de red, IDC, Sharepoint y herramientas y repositorios de Terceros Niveles. Además, para Sanidad, la Herramienta Service Desk Manager CA de CESUS, OCS Inventory NG y GLPI.</p> <p>Ver <b>Dossier de Información Adicional</b></p>
<b>Infraestructuras de soporte requeridas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CdD.</li> <li>Acceso a SSII, sean de la Agencia relacionados con el servicio y necesarios para su prestación u otros. <ul style="list-style-type: none"> <li>Herramienta de Gestión de Incidentes. ARS Remedy</li> <li>Herramienta de Gestión de Incidentes Sanidad. Service Desk Manager CA</li> <li>Herramienta de Gestión de Inventario Técnico: SAP y OCS Inventory NG</li> <li>Herramienta de Gestión del Soporte Técnico – POST</li> <li>Web proveedores y fabricantes del equipamiento.</li> </ul> </li> <li>Equipos dotados con lectores de código de barras y capacidad de almacenamiento y traspaso de la información leída a otros equipos y SSII de la Agencia.</li> <li>Al menos de 1 puesto de trabajo con todos los medios necesarios para su personal dedicado a estas actividades. Deberá disponer de medios para escanear e imprimir documentación y de medios para remitirla a la Agencia, sea por acceso a espacios compartidos en la red (carpetas compartidas, Sharepoint, o lo que la Agencia indique) sea vía email. Como mínimo dispondrán de conexiones seguras a red del CdD y a red de la Agencia que le permitan acceder a los SSII relacionados y a los recursos compartidos entre la Agencia y el adjudicatario.</li> </ul>
<b>Niveles de Servicio</b>	<p>CALIDADGLOBAL DOTAINST INVENTARIO ROT-INDICE REALPOMS CONFSERV SEGUIMIENTO</p>
<b>Observaciones adicionales</b>	<p>La Agencia se reserva las actividades de control para su gestión y supervisión directa y frecuente y por ello el obligado uso por el adjudicatario de las herramientas internas de la Agencia.</p>



En caso de que el adjudicatario identifique carencias en las herramientas de la Agencia podrá, previa aprobación de la Agencia, proporcionar y proveer él mismo otras herramientas con las licencias y el mantenimiento necesario incluidos hasta un año después de la finalización de este contrato, sin coste adicional para la Agencia de quien pasarán a ser propiedad a la finalización del contrato. Se obliga al adjudicatario a la ejecución en tiempo y forma de todas las acciones para las necesarias gestiones y subrogaciones a tal fin.

En este servicio merecen especial mención los trabajos referentes al material necesario para dar servicios definidos en la ***Ficha de Servicio de Soporte a Grabación Digital de Vistas Judiciales.***



## I.2.12. Ficha de Servicio de Actualización del Inventario de la Base Instalada

SERVICIO	ACTUALIZACIÓN DEL INVENTARIO DE LA BASE INSTALADA
<b>Descripción</b>	Actualización del inventario de los elementos que componen el Puesto de Trabajo así como los Periféricos de Puesto y equipamiento de red.
<p><b>Alcance y Descripción detallada</b></p> <p>El proveedor registrará puntualmente en las herramientas destinadas al efecto por la CM, todos los movimientos de equipos en que su personal intervenga -averías, movimientos, despliegues, proyectos, sustituciones temporales o definitivas-, y de ellos notificará y subsanará las deficiencias que detecte conforme a las instrucciones que haya recibido, para contribuir a mantener el inventario actualizado y fiable en <u>todos los ámbitos y centros</u> donde se preste el Servicio.</p> <p>El Inventario Técnico debe actualizarse a medida que los cambios se producen. Cuando los bienes lleguen a un centro, el personal de Soporte Técnico actualizará la ubicación donde se instalen y completará la información técnica necesaria.</p> <p>Los trabajos de inventario relacionados con el Centro de Distribución no son objeto de esta Ficha de Servicio.</p> <p><b><u>Actualización de la Base Instalada</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El adjudicatario velará por el correcto etiquetado de los elementos inventariados y en el caso de rotura, borrado o pérdida de la etiqueta solicitará, según procedimiento vigente, la pertinente etiqueta para su colocación en el correspondiente equipo. En el caso del ámbito Sanitario existe un alto porcentaje de equipos sin asignación de número patrimonial en la herramienta SAP de la Agencia y por lo tanto sin etiqueta, a los que la Agencia da mantenimiento. La realización del inventario completo del equipamiento a mantener en el ámbito Sanitario y su incorporación al inventario de la Agencia no es objeto de esta Ficha de Servicio.</li> <li>El proveedor se hará responsable de que todos los movimientos de equipamiento que produzca a resultas de la actividad queden perfectamente reflejados en el inventario de la Agencia y en su caso también en el inventario propio del ámbito Sanitario, modificando la ubicación técnica del elemento/os inventariado/s así como cualquier dato que haya cambiado. Para el ámbito sanitario y con objeto de mantener el inventario en dicho ámbito, el adjudicatario informará semanalmente de todos los cambios producidos.</li> <li>El adjudicatario hará uso de las herramientas de descubrimiento que la Agencia tenga en uso para facilitar la correcta ejecución de estos trabajos.</li> </ul> <p><b><u>Revisiones de Centros a demanda</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A solicitud de responsables de la Agencia, se podrán realizar tomas de datos y revisiones de inventario parciales que serán contempladas como despliegues o proyectos. Esta revisión implicará la actualización del inventario de la Agencia</li> <li>Se podrá solicitar al adjudicatario la actualización del inventario técnico de la Agencia como consecuencia de esta revisión.</li> </ul>	





## Documentación e Informes del Servicio

- Elaboración de la Documentación del Servicio, solicitada por los responsables operativos de la UO responsable.
- Elaboración de Documentación de Soluciones técnicas cuando estas no estén registradas en los sistemas de gestión de conocimiento de la Agencia.
- Informes sobre actuaciones de los técnicos asociados a este Servicio, a requerimiento de los responsables operativos.
- Informes periódicos de Seguimiento del Servicio.

<b>Perfiles</b>	Aparte de los roles del equipo de gobierno, este servicio se presta con los siguientes perfiles:  TS, TAD
<b>Ubicaciones</b>	Centros de la Comunidad de Madrid (Ver <b><i>Dossier de Información Adicional</i></b> )
<b>Volumetrías de Referencia</b>	Equipamiento de la Base Instalada: actualmente registrado en SAP módulo PM y en el inventario CA de UO CESUS en el ámbito Sanitario.
<b>Interlocutores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsables Operativos y de Servicio, según modelo de relación Agencia / Proveedor:</li> <li>• Órganos Judiciales</li> <li>• Sanidad: Atención Especializada (Hospitales)</li> <li>• Sanidad: Atención Primaria y Servicios Centrales</li> <li>• Educación</li> <li>• Gobierno CM</li> </ul>
<b>Documentación e Instrucciones Técnicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento PR-GECO-02 Gestión de inventario</li> <li>• Procedimiento PR-GECO-0013 Gestión de las Altas en el Inmovilizado</li> <li>• Instrucción Técnica IT-PETC-0001 Entrega e Instalación de equipamiento en el ámbito Hospitalario – Procedimiento de Tablets.</li> <li>• Listado de Centros Atendidos</li> <li>• Listado de Inventario</li> </ul>
<b>Infraestructuras de soporte requeridas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramienta de Gestión de Incidentes ARS Remedy</li> <li>• Herramienta de Gestión de Incidentes Sanidad Service Desk Manager CA</li> <li>• Herramienta para Inventario Técnico SAP PM</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramienta Consolida CM</li> <li>• Herramienta de Gestión de Inventario Técnico: SAP y OCS Inventory NG o GPLI</li> <li>• Herramienta de Gestión del Soporte Técnico POST</li> <li>• Dispositivo con lector de código de barras</li> </ul>
<b>Niveles de Servicio</b>	<p>INVENTARIO ROT-INDICE REALPOMS CONF SERV</p>
<b>Observaciones adicionales</b>	<p>El adjudicatario garantizará que tanto las bajas como las vacaciones del personal no interrumpen ni afectan negativamente al servicio.</p>



## I.2.13. Ficha de Servicio de Incorporación de Actividad y Servicio

SERVICIO	INCORPORACION DE ACTIVIDAD Y SERVICIOS
<b>Descripción</b>	Recepción, gestión, planificación y ejecución de actuaciones planificadas destinadas a cubrir campañas o incorporar nuevos servicios, aplicativos, actividades y/o cambios tecnológicos, al servicio continuo de atención y soporte a clientes y usuarios de la Comunidad de Madrid.
<p><b>Alcance y Descripción detallada- Caso General</b></p> <p>El servicio “Incorporación de Actividad y Servicios” está definido como canal único de entrada de DSMU para cubrir campañas o para la incorporación de nuevas tareas, actividades o proyectos al servicio continuo de atención y soporte. Supone habitualmente la introducción de nuevas prácticas, software nuevo o versiones de uno ya existente y, en ocasiones, nuevos requisitos hardware o demanda adicional de servicios.</p> <p>En el caso más general, la actividad de este servicio está especialmente integrada en la fase de Implantación de un proyecto, o puesta en marcha de un sistema, tras la fase de pruebas y previo a la puesta en producción definitiva del mismo. No obstante las tareas de este servicio deben tener su origen al comenzar el proyecto, donde el responsable del mismo debe incluir las tareas relativas a la implantación, formación, etc., haciendo partícipe al grupo de “Gestión de proyectos e incorporación de Actividad al Servicio” de la DSMU de los aspectos que se requieren relativos a la atención y soporte a clientes y usuarios.</p> <p>También coincidiendo con en este momento, se suele impartir la formación básica que capacite al usuario en el uso del nuevo sistema.</p> <p>El alcance del servicio será recopilar e integrar la información que el proyecto precisa realizar y que entra en el ámbito competencial de DSMU y recoger la información necesaria para que cada departamento de DSMU involucrado pueda desarrollar su labor eficazmente. Además este servicio supervisará la consecución de tareas y actividades, manteniendo la interlocución con las áreas de la Agencia solicitantes del servicio. Para recabar la información se hará uso de la <b>Ficha de Implantaciones</b>, diseñada para incorporar la información básica de necesidades y que usualmente el personal asignado a este servicio se encargará de completar mediante la interlocución con las áreas implicadas.</p> <p>El servicio de “Incorporación de Actividad y Servicios” realiza tareas relacionadas con las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Implantaciones:</b> A efecto de este pliego se considera “Implantación” la puesta en marcha de un nuevo aplicativo, servicio o nuevo sistema de información, o bien el evolutivo de alguno ya existente, independientemente de que sea software desarrollado en la Agencia o adquirido en el mercado. Queda incluido es este apartado el software homologado por la Agencia y la infraestructura que tenga impacto en el usuario.</li> <li>• <b>Campaña:</b> conjunto de actuaciones, tareas y procesos que se repiten de forma periódica. Puede afectar tanto a las infraestructuras como a los sistemas de información de los usuarios (pe. Campaña de la Renta que tiene lugar anualmente y precisa de equipos, instalación, conectividad, logística, soporte técnico y del CAU, etc.).</li> </ul>	



La incorporación de nuevas actividades, aplicativos y servicios conlleva diferentes tareas del proveedor que pasamos a describir:

- Recepción de la actividad mediante la recopilación de información usando la “ficha de implantaciones”.
- Proceso de Revisión de la ficha, aceptación en su caso de las tareas y procesos a realizar, y Planificación de las actuaciones de implantación solicitadas por las áreas de servicio que están en contacto con el cliente. Definición de acuerdo de actividades, fechas y tareas ponderando necesidades y capacidad.
- Reuniones de seguimiento, periódicas y/o a demanda, con la Agencia para la definición y supervisión del servicio.
- Tramitación y seguimiento de la **ficha de requisitos**, donde se recogen las actuaciones precisas para cada proyecto, la **ficha de seguimiento** y el **informe final** y/o periódico del jefe de proyecto.
- Gestión de los recursos para la prestación del soporte requerido (presencial/remoto).
- Remisión al departamento de “Gestión de Usuarios” de las altas, bajas, modificaciones, y cambios de perfil a usuarios afectados. Tramitación de altas de nuevas aplicaciones en Remedy siguiendo las indicaciones del Jefe de Proyecto.
- Asignación de recursos para prestar el soporte necesario a la Implantación
- Gestión y tramitación con la Agencia de la formación a formadores.
- Gestión y tramitación de la formación interna (al propio Proveedor).
- Gestión del buzón de correo de implantaciones (archivado de correos, configuración de reglas, configuración de plantillas, escalados, etc.).
- Uso de los SSII de la Agencia según los procedimientos establecidos: REMEDY, SAP,....
- Registro, gestión y seguimiento de IPC’S hasta la finalización de la fase de implantación y posterior traspaso de dicha gestión al CAU al finalizar dicha fase. La interacción puede ser tanto con grupos de la Agencia como con otros grupos de mantenimiento fuera de la Agencia (p.e. el CAU del Ministerio de Justicia, CESUS,...).
- Definición y gestión en su caso del Soporte técnico y funcional a la implantación; recepción de nuevos servicios en el catálogo.
- Apoyo a la Gestión, planificación y ordenación de Implantaciones, Proyectos y Campañas de las Consejerías por parte de la Agencia.
- Asistencia a reuniones, recopilación de información y datos de proyectos, implantaciones o campañas previas, estudios de dicha información, informes, documentación.
- Apoyo con personal (“implantadores”) al usuario, en su ubicación, durante el despliegue de aplicativos, cuando sea preciso.
- Traspaso de necesidades de Tutorías al Servicio de Atención y Soporte. Recopilación de la información necesaria e interlocución con el proyecto.
- El proveedor realizará la planificación y ejecutará las tareas de puesta en servicio continuo de un nuevo aplicativo, evolución de uno existente, campaña estacional que requiera un uso intensivo



de sistemas de información, o cualquier nueva operativa que requiera una adaptación por parte de los usuarios de esos sistemas de información o del personal que les presta soporte. Salvo excepciones, las implantaciones y campañas son planificadas y trasladadas con anticipación suficiente. La planificación deberá incluir información de referencia y datos que permita evaluar el impacto en el servicio continuo y dimensionar adecuadamente al personal que debe prestar los servicios.

- El proveedor garantizará que todos los niveles de atención y soporte de la DSMU estén informados del alcance y planificación de las actividades demandadas y la disponibilidad de la documentación necesaria tanto para el despliegue como para la posterior atención y soporte, solicitándolo a los responsables de la implantación o jefes de proyecto. Aportará al CAU los datos necesarios para que adapte la documentación de los agentes.
- Establecerá los mecanismos para trasladar el conocimiento de los nuevos servicios o aplicaciones implantadas a los grupos de atención y soporte, siguiendo los procedimientos aportados por la Agencia.
- Se analizará el impacto de la incorporación de nuevos servicios o incrementos de demanda de los ya existentes, con el fin de preparar dichas actividades y servicios para su incorporación al servicio continuo (formación, documentación, definición de recursos necesarios para asumir dicho servicio...).
- Realizará cuando sea preciso pruebas de usabilidad de los Aplicativos desde la perspectiva del usuario.
- Asumirá el Soporte presencial durante la implantación en caso de que sea necesario.
- Se establecerá un **Coordinador responsable de la Incorporación de Actividades y Servicios** que realizará las tareas siguientes:
  - Recepción y revisión de la documentación relativa a la incorporación de actividades, servicios o Implantación (Ficha de Implantaciones, documentaciones funcionales, guías técnicas, manuales de usuario, etc.).
  - Análisis de la demanda y propuesta de actuación, para la autorización por los responsables de la Agencia.
  - Gestión de la Asistencia a la formación sobre nuevas implantaciones y colaboración para su correcta ejecución.
  - Gestión del Diseño y elaboración o actualización de guías operativas técnicas y de aplicaciones.
  - Soporte a la distribución de las actividades necesarias para la incorporación del servicio o aplicación al servicio continuo. Para ello se canalizarán y se realizarán seguimiento de tareas a otros ámbitos del servicio (Gestión de Accesos, CAU, Soporte Técnico, Despliegues,...) o a otras áreas de la Agencia o terceros que colaboren en dicho proyecto para conseguir que la nueva actividad quede incorporada al servicio continuo en el plazo establecido. La asignación de tareas a recursos no asignados a Implantaciones deberán ser acordados con los responsables de la Agencia de cada servicio.
  - El coordinador analizará y hará seguimiento del volumen y gestión de los incidentes registrados durante la fase de implantación y post-implantación, dejando documentados los mismos para posibles evoluciones futuras.



- El coordinador se encargará de proporcionar y mantener un calendario actualizado en todo momento de las actividades y campañas planificadas, en curso y realizadas, así como informes de seguimiento de las mismas.
- Realizará informes de seguimiento e informe final, según sea demandado por los responsables de la Agencia.
- Tras los análisis de impacto de nuevo servicios o demandas deberá emitir un documento resumen en el que indique el resultado de dicho estudio, especificando si los sistemas y recursos necesarios están preparados y capacitados para soportar el nuevo servicio, así como los riesgos de su implantación.
- Las implantaciones y puesta en marcha de nuevos servicios precisarán de un “Plan para la atención y soporte Post-Implantación” donde se definan los canales de entrada de incidencias, flujos de tramitación, escalado y resolución de las mismas. Estos planes deberán ser aprobados por los responsables de la Agencia.
- Seguimiento de las tareas que desempeñan los técnicos, tales como registro, gestión y seguimiento de IPC’S, servicio in situ al usuario y elaboración de informes.

Los canales para la recepción de estas necesidades se basarán en los procedimientos vigentes en la Agencia, e incluirán al menos:

- Un buzón de correo identificativo del servicio que permitirá la comunicación con áreas internas de la Agencia.
- Sistema SAP para la recepción de solicitudes de servicio.

Sistemas SGIP-REMEDY y CA para el acceso al buzón de Despliegues e Implantaciones al que pueden escalarse, desde el Canal de Usuario (CAU), actividades planificadas a realizar

### Alcance y descripción detallada-Gestión de Proyectos

Si bien el caso más habitual es el descrito previamente, donde la jefatura de proyecto no recae en el ámbito del contrato, hay situaciones específicas (por ejemplo en proyectos de migración y/o renovación de equipamiento y/o infraestructura) que exigirán que se coordine el proyecto desde el servicio de ‘Gestión de Proyectos e Incorporación de Actividad y Servicios’. En estos casos, desde este servicio se coordinarán las actividades de otros servicios del contrato (como la gestión del centro de distribución, despliegues, herramientas, etc.), en determinadas ocasiones con otros proveedores (un caso evidente es el de los suministradores de equipamiento en el caso de una renovación) y además liderando la interlocución con otras áreas de Madrid Digital en función del alcance del proyecto.

Aunque en muchos casos las actividades serán similares a las establecidas en el Caso General, dependerán del proyecto en sí. Lo que es específico es el perfil exigido, que es el del Jefe de Proyecto, debiendo tener los conocimientos necesarios para ejercer la labor necesaria en cada caso determinado.

#### Perfiles

Aparte de los roles del equipo de gobierno, este servicio se presta con los siguientes perfiles:

CIAS, TS, TSP, TAD, JP





<b>Ubicaciones</b>	Todos los centros de la comunidad de Madrid descritos en el ámbito del contrato o aquellos que pidieran incorporarse en el transcurso del mismo.
<b>Volumetrías de Referencia</b>	Ver <b>Dossier de Información Adicional</b> .
<b>Interlocutores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsables Operativos y de servicio según modelo de relación.</li> <li>• Coordinador y/o Jefe de Proyecto de Incorporación Actividades y Servicios</li> <li>• Jefes de proyecto y direcciones involucradas en el servicio.</li> </ul>
<b>Documentación e Instrucciones Técnicas</b>	Se requiere el uso de los procedimientos y documentos de la Agencia publicados como oficiales en los SSII internos, así como los incluidos en los Sistemas de Gestión del Conocimiento e Índices de Documentos Clave.
<b>Infraestructuras de soporte requeridas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramienta de gestión de incidentes, actualmente ARS Remedy.</li> <li>• Herramienta para recepción y control de dotaciones sanitarias: CA</li> <li>• Herramienta para la gestión de proyectos y provisiones. SAP y sus módulos AM, PM y OD</li> <li>• Conectividad y acceso a los distintos entornos de trabajo, operativo y de reporte (directorios de red, SAP, gestor documental, etc.)</li> <li>• Se requiere un Centro de Distribución tal y como se describe en la Cláusula <b>Infraestructuras, Centro de Prestación de Servicios y Centro de Distribución</b> del presente pliego.</li> <li>• Se requiere una Herramienta de Seguimiento tal y como se describe en la Cláusula <b>Herramientas de soporte al Servicio</b> del presente pliego.</li> <li>• Acceso a carpetas de trabajo compartidas y SharePoint interno de la Agencia.</li> </ul>
<b>Niveles de Servicio</b>	CALIDADGLOBAL TTRAMIT DESPLIEGUES ROT-INDICE REALPOMS CONFSERV SEGUIMIENTO
<b>Observaciones adicionales</b>	En este servicio merecen especial mención los trabajos referentes al material necesario para dar servicios definidos en la <b>Ficha de Servicio de Soporte a Grabación Digital de Vistas Judiciales</b> .



## I.2.14. Ficha de Servicio de Gestión de Problemas

SERVICIO	GESTIÓN DE PROBLEMAS
<p><b>Descripción</b></p>	<p>El objetivo principal es detectar problemas y subsecuentes incidentes en torno a la prestación del Servicio y minimizar así el impacto en el negocio provocados por errores en la infraestructura de TIC, además de eliminar la recurrencia de los mismos. Toda causa desconocida de fallo se deberá considerar un Problema, pudiendo ser su gestión de tipo Proactivo a Reactivo. La Gestión Proactiva de los Problemas es responsable de investigar los posibles problemas y analizar la información disponible, que deberá ir nutriendo una base de datos de Incidentes para uso futuro en la prevención de incidentes. La Gestión Reactiva de los Problemas se desencadena con el inicio de una Incidencia. Como objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se deberá implantar, al menos una solución temporal, en menos de cuatro horas para la resolución rápida de problemas asociados a IPC's críticas.</li> <li>• Se deberá entregar los informes de los problemas encontrados en el servicio con las medidas adoptadas para solucionarlos o disminuir su impacto en la medida de lo posible. En estos informes se incluirá, además, la repercusión de los problemas frente al total de IPC's del servicio.</li> <li>• Se deberá proponer proactivamente las mejoras del servicio y su evolución hacia ITIL.</li> </ul>
<p><b>Alcance y Descripción detallada</b></p> <p>Gestión de problemas comprende las siguientes actividades que el adjudicatario deberá asumir paulatinamente conforme a una planificación de actividad que se acordará con la Agencia en la fase de transición.</p> <p>El objetivo de la Agencia es que el adjudicatario actúe como un socio en la transformación del servicio hacia el seguimiento de las mejores prácticas de ITIL. Estas actividades se concretan en 2 a ejecutar en paralelo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación en el proyecto que liderará el responsable del servicio en la Agencia y conforme a la planificación que se apruebe: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Realizar la definición de la prestación de este servicio conforme a ITIL.</li> <li>○ Identificar las consecuentes necesidades y cambios en la actividad que realiza el adjudicatario para el Servicio.</li> <li>○ Elaborar y actualizar la documentación del Servicio.</li> <li>○ Proponer comparativa de soluciones Open Source y adaptar, implementar, poner en producción y utilizar la herramienta seleccionada por la Agencia,</li> </ul> </li> <li>• Realizar la gestión de problemas reactiva y proactivamente: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Supervisión proactiva para la previsión de posibles fallos futuros y su mantenimiento preventivo, buscando la reducción de intervenciones reiteradas que afecten directa o</li> </ul> </li> </ul>	



indirectamente a la percepción del servicio por parte de los usuarios. Registro de las incidencias y soluciones en las herramientas de que se disponga en cada momento para ello.

- Realización de informes que documenten no sólo los orígenes y soluciones a un problema sino que también sirvan de soporte a la estructura TI en su conjunto; en este sentido, al menos, se realizarán los siguiente informes:
  - Informes de Rendimiento de la Gestión de Problemas: donde se detalle el número de errores resueltos, la eficacia de las soluciones propuestas, los tiempos de respuesta y el impacto en la Gestión de Incidentes.
  - Informes de Gestión Proactiva: donde se especifiquen las acciones ejercidas para la prevención de nuevos problemas y los resultados de los análisis realizados sobre la adecuación de las estructuras TI a las necesidades de la empresa.
  - Informes de Calidad de Servicios: donde se evalúe el impacto que suponen los problemas en la calidad de los servicios contratados.
- Realizar las siguientes actividades de Gestión de problemas:
  - Identificar, de forma rápida, tendencias a partir de incidentes recurrentes y crear los registros de problemas asociados. Para prevenir incidentes potenciales e identificar problemas proactivamente, el análisis de tendencias se realizará a través de estas tareas clave:
    - Gestionar tickets escalados por la gestión de incidencias (2º nivel).
    - Análisis de tendencia de problemas.
    - Proporcionar formación al equipo de gestión de incidencias.
    - Entradas a la base de datos de errores conocidos (actualización de errores conocidos incluyendo detalles de las causas raíz, soluciones temporales y soluciones definitivas de los problemas).
    - Monitorizar el contexto del fallo para detectar, lo antes posible, si hay posibilidades que se extienda o se propague el fallo e intentar contenerlo.
  - Analizar las peticiones de Gestión de Problemas provenientes de otros grupos de soporte estudiando cada caso para determinar si, realmente, se trata de un problema o no.
  - Coordinar todos los grupos de resolución de problemas para asegurar una rápida solución dentro de los objetivos del ANS.
  - Colaborar con los distintos grupos de resolución ajenos a este contrato, pero complementarios al servicio prestado al usuario, con el objeto de asegurar una rápida solución.
  - Organización, ejecución, documentación y seguimiento de las actividades de revisión de problemas graves.
  - Diferenciar entre solución y recuperación del servicio al usuario sugiriendo soluciones alternativas (aunque sean provisionales) para que el usuario pueda



	<p>trabajar o se restablezca el servicio en el mínimo tiempo posible. Incluir la solución en la Base de Datos de Errores Conocidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar todas las tareas necesarias para diagnosticar las causas de los incidentes y asegurar que se implantan las soluciones más óptimas para su completa resolución.</li> <li>Identificación, registro y clasificación de problemas.</li> <li>Estimar el impacto de los incidentes asociados al caso y la urgencia en resolver el caso.</li> <li>Investigación del caso hasta llegar a un diagnóstico que permita recomendar arreglos temporales o identificar el fallo y gestionar la solución definitiva.</li> <li>Cierre formal de todos los registros de problemas/errores.</li> <li>Realizar un seguimiento post-implementación de todos los cambios para asegurar su correcto funcionamiento.</li> </ul>
<b>Perfiles</b>	<p>Aparte de los roles del equipo de gobierno, este servicio se presta con los siguientes perfiles:</p> <p>TS, TED, TEC-2, TES, TEH, TAD</p>
<b>Ubicaciones</b>	<p>Este servicio se prestará principalmente desde las instalaciones del proveedor, contemplando la posibilidad del desplazamiento a sedes de cliente si se requiere.</p>
<b>Volumetrías de Referencia</b>	<p>Ver <b><i>Dossier de Información Adicional.</i></b></p>
<b>Interlocutores</b>	<p>Gestores y personal que resuelve incidentes de otros niveles de soporte – Coordinación de incidentes.</p>
<b>Documentación e Instrucciones Técnicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de Gestión del Conocimiento</li> <li>IDC de la UOR Atención y Soporte a Clientes y usuarios.</li> </ul>
<b>Infraestructuras de soporte requeridas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Herramienta de gestión de incidentes, actualmente ARS Remedy.</li> <li>Herramientas Gestión Documental</li> <li>Herramienta basada en OpenSource para Base de Datos de Errores Conocidos (BDEC)</li> </ul>
<b>Niveles de Servicio</b>	<p>CALIDADGLOBAL TTRAMIT INDICESOL ROT-INDICE REALPOMS</p>



	CONF SERV SEGUIMIENTO
<b>Observaciones adicionales</b>	El adjudicatario deberá asignar la responsabilidad a un miembro del equipo base que podrá ser de cualquiera de los grupos de servicios.



## 1.2.15. Ficha de Servicio de Soporte a Grabación Digital de Vistas Judiciales

SERVICIO	GRABACIÓN DIGITAL DE VISTAS JUDICIALES
<p><b>Descripción</b></p>	<p>Recepción, diagnóstico, solución o escalado si procede, de incidentes, tareas internas y eventos de monitorización específicos del entorno de Grabación Digital de Vistas Judiciales, así como las tareas de mantenimiento preventivo asociadas.</p>
<p><b>Alcance y Descripción detallada</b></p> <p>El servicio de Soporte a Grabación Digital está orientado al soporte y mantenimiento de la grabación, almacenamiento, copia y eventual recuperación de los juicios celebrados en la Comunidad de Madrid</p> <p>Para las actividades asociadas al servicio continuo, se requerirá un seguimiento integral detallado en los sistemas que se determinen.</p> <p>La grabación audiovisual de vistas judiciales se realiza en las salas de vistas de los Órganos Judiciales de la Comunidad de Madrid.</p> <p>El adjudicatario deberá realizar las siguientes tareas y actividades para garantizar el Servicio</p> <p><b>1. <u>Servicio continuo</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1.1. Diagnóstico, resolución y escalado si procede, de los Incidentes software producidos en el equipamiento descrito en el Servicio</li> <li>1.2. Diagnóstico, resolución y escalado si procede, de los incidentes de conectividad e infraestructuras.</li> <li>1.3. Gestión local de usuarios de la aplicación de Grabación Digital</li> <li>1.4. Resolución de averías del equipamiento competencia del Adjudicatario (Soporte requerido por tipo de hardware en averías)</li> <li>1.5. Disposición del material necesario que garantice temporalmente la operatividad del Servicio</li> <li>1.6. Maquetación del equipamiento e instalación y configuración de los componentes asociados</li> <li>1.7. Soporte a la reproducción del material audiovisual proporcionado por los órganos judiciales (Reproducción de pruebas)</li> <li>1.8. Tutorías formativas sobre los sistemas y aplicaciones</li> <li>1.9. Recuperación de los videos salvados en backup independientemente del sistema con el que fue grabado y entrega al usuario</li> <li>1.10. Liberación de espacio en disco de los sistemas de grabación y gestión de la copia de seguridad</li> <li>1.11. Digitalización de videos en VHS de grabaciones de vistas realizadas en los Órganos Judiciales de la Comunidad de Madrid</li> </ul>	





## **2. Mantenimiento Preventivo**

- 2.1. Revisión periódica de los videos grabados para detectar fallos del sistema o del equipamiento
- 2.2. Supervisión continua de toda la arquitectura de Grabación Digital para prevenir incidentes producidos por fallos en el sistema
  - 2.2.1. Estado de micrófonos
  - 2.2.2. Estado de la BBDD locales (componente de la Aplicación JUSTIDIGI)
  - 2.2.3. Espacio en Disco
  - 2.2.4. Estado del sistema
  - 2.2.5. Conectividad
  - 2.2.6. Estado antivirus

## **3. Equipamiento**

Las Salas de Vistas cuentan con el siguiente tipo de equipamiento audiovisual e informático:

- 3.1. Cámara de grabación (fijada en el techo de la sala)
- 3.2. Micrófonos de mesa
- 3.3. Micrófonos de pie
- 3.4. Workstation o PC
- 3.5. Monitor
- 3.6. Rack
- 3.7. Impresora Grabadora/Caratuladora de CD/DVD
- 3.8. Grabadora CD/DVD externa
- 3.9. Teclado con lector de tarjetas, ratón con alargadores USB
- 3.10. Impresora láser de red
- 3.11. Equipo de Videoconferencia (códec y televisor)
- 3.12. Mezcladores de audio/video
- 3.13. Visualizadores de Documentos
- 3.14. Torres duplicadoras de CD/DVD
- 3.15. PC auxiliar para el uso de la aplicación de Gestión Procesal, uso ofimático
- 3.16. PC portátil para la reproducción de videos o visualización de imágenes
- 3.17. Proyector para la reproducción de videos o visualización de imágenes
- 3.18. Cableado audiovisual para la conexión de todo el equipamiento anterior



#### **4. Aplicación Grabación Digital**

El actual sistema de grabación consta de dos aplicaciones independientes

- 4.1. JUSTIDIGI (Justicia Digital). Aplicación local que gestiona el equipamiento audiovisual y produce la grabación de la vista en formato Windows Media. Dispone de varios módulos: Preparador, Grabador, Buscador y Administrador
- 4.2. FIRMAVI (Firma de Vistas). Aplicación local que firma digitalmente archivos de videos grabados con la aplicación JUSTIDIGI. Dispone de varios módulos: Usuario y Administrador.
- 4.3. GRVJ Aplicación de uso interno del adjudicatario para la búsqueda de grabaciones en el Sistema Central

#### **5. Tratamiento del incidente en ARS Remedy según procedimientos de la Agencia**

- 5.1. Documentación de las pruebas y trabajos realizados en ARS Remedy.
- 5.2. Escalado del incidente, si procede, al grupo de soporte.
- 5.3. Seguimiento del incidente escalado hasta su solución parcial y/o definitiva.
- 5.4. Solución parcial del incidente.
- 5.5. Solución del incidente.
- 5.6. Retipificación correcta del Producto.
- 5.7. Tipificación correcta del Operacional.

#### **6. Documentación e Informes del Servicio**

Estas tareas se definirán de manera conjunta (Agencia/Adjudicatario) al principio del contrato.

- 6.1. Elaboración de la Documentación del Servicio, solicitada por los responsables operativos.
- 6.2. Elaboración de Documentación de Soluciones Técnicas cuando estas no estén registradas en sistemas de gestión del conocimiento.
- 6.3. Informes de actuaciones de los técnicos asociados a este Servicio, a requerimiento de los responsables operativos.
- 6.4. Informes periódicos de Seguimiento de Servicio.
- 6.5. Recopilación datos o realización de cálculo de datos del servicio que solicite el responsable operativo.

#### **7. Comunicación a los responsables operativos del Servicio**

- 7.1. De cualquier circunstancia que pueda suponer un riesgo para la seguridad física o lógica para las personas y/o para los elementos instalados.
- 7.2. Del mal estado de las infraestructuras asociadas
- 7.3. De la repetición de incidencias con la misma solución (Gestión de problemas)



7.4. Cuando el técnico perciba la posibilidad de la queja de un cliente o usuario por los Servicios que presta la Agencia.

7.5. Reuniones de seguimiento del Servicio con la periodicidad que marque la agencia

<b>Perfiles</b>	Aparte de los roles del equipo de gobierno, este servicio se presta con los siguientes perfiles:  TEAV, TS
<b>Ubicaciones</b>	Salas de Vistas de los Órganos Judiciales de la Comunidad de Madrid.
<b>Volumetrías de Referencia</b>	Ver <b><i>Dossier de Información Adicional.</i></b>
<b>Interlocutores</b>	Responsables operativos del servicio
<b>Documentación e Instrucciones Técnicas</b>	
<b>Infraestructuras de soporte requeridas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramienta de Gestión de Incidentes. ARS Remedy</li> <li>• Herramienta de Control Remoto homologada por la Agencia</li> <li>• Herramienta de Gestión de Inventario Técnico: SAP</li> <li>• Analizador de cableado tipo Fluke DTX o comprobador electrónico de pares</li> <li>• Herramienta Consolida Grabación Digital</li> <li>• Herramienta de colaboración Sharepoint</li> </ul>
<b>Niveles de Servicio</b>	CALIDADGLOBAL TTRAMIT INDICESOL ROT-INDICE REALPOMS CONF SERV SEGUIMIENTO
<b>Observaciones adicionales</b>	Está en estudio la migración del sistema de Grabación Digital actual al implantado en el Ministerio de Justicia (e-Fideliús).



La empresa adjudicataria del servicio garantizará que tanto las bajas como las vacaciones del personal no interrumpen ni afectan negativamente al servicio

Este servicio podrá ser prestado en horario 24x7 aunque de manera excepcional.



## 1.2.16. Ficha de Servicio de Soporte a Videoconferencia

SERVICIO	SOPORTE TÉCNICO A VIDEOCONFERENCIA
<b>Descripción</b>	Recepción, diagnóstico, resolución y escalado si procede, de Incidentes, tareas internas y eventos de monitorización, relacionados con los sistemas de Videoconferencia así como las tareas de mantenimiento preventivo asociadas.
<p><b>Alcance y Descripción detallada</b></p> <p>El Servicio de videoconferencia se presta en todos los ámbitos de la Comunidad de Madrid; mención especial por su criticidad, tienen los ámbitos de Justicia (Órganos Judiciales), Sanidad, Parques de Bomberos, residencias de personas mayores, etc.</p> <p>Actualmente podemos diferenciar <u>dos tipos de soluciones</u> a la Videoconferencia</p> <p>a).- <u>Soluciones asociadas a Sistemas autónomos</u>: Básicamente compuesto de pantalla, cámara y codec y software específico, conectados a red institucional. No obstante existen otro tipo de soluciones técnicas para adaptar el Servicio a las necesidades del usuario.</p> <p>b).- <u>Soluciones asociadas al Puesto de trabajo del usuario</u>: Compuestas de WebCam, micrófono, altavoces y software específico.</p> <p>La operación y manejo de los Sistemas de Videoconferencia (Conexión, desconexión) son realizadas por el usuario que las utiliza. No obstante, el usuario podrá solicitar soporte técnico para los casos en los que la dificultad de la realización de la videoconferencia así lo requiera: Multiconferencia, etc.</p> <p>El adjudicatario deberá desempeñar las siguientes funciones y actividades para garantizar el Servicio:</p> <p><b>1. <u>Servicio continuo</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. Gestión, Diagnóstico y resolución de Incidencias</li> <li>1.2. Escalado al grupo competente según procedimiento de la Agencia</li> <li>1.3. Escalado de las averías de los componentes específicos de Videoconferencia según procedimiento de la Agencia</li> <li>1.4. Apoyo para la configuración de nuevos sistemas de videoconferencia</li> <li>1.5. Colaboración con el responsable de la adquisición, para el montaje y configuración de nuevos sistemas.</li> <li>1.6. Asistencia técnica a aquellas videoconferencias que por su complejidad o relevancia así lo requieran.</li> <li>1.7. Instalación y configuración a requerimiento de los responsables del Servicio de la Agencia</li> <li>1.8. Tutorías formativas sobre los sistemas y aplicaciones del Servicio.</li> <li>1.9. Actualización del inventario sobre aquellos elementos que hayan sido modificados o sustituidos a resultas del Servicio prestado por el adjudicatario.</li> </ol>	



## **2. Mantenimiento Preventivo**

- 2.1. Supervisión de las salas con Sistemas autónomos para prevenir incidentes.
- 2.2. Por necesidades operativas, podrán solicitarse otras tareas de mantenimiento preventivo durante la vida del contrato.

## **3. Documentación e Informes del Servicio**

Estas tareas se definirán de manera conjunta (Agencia/Adjudicatario) al principio del contrato.

- 3.1. Elaboración de la Documentación del Servicio, solicitada por los responsables operativos.
- 3.2. Elaboración de Documentación de Soluciones Técnicas cuando estas no estén registradas en sistemas de gestión del conocimiento.
- 3.3. Informes de actuaciones de los técnicos asociados a este Servicio, a requerimiento de los responsables operativos.
- 3.4. Informes periódicos de Seguimiento de Servicio.
- 3.5. Recopilación datos o realización de cálculo de datos del servicio que solicite el responsable operativo.

## **4. Comunicación a los responsables operativos del Servicio**

- 4.1. De cualquier circunstancia que pueda suponer un riesgo para la seguridad física o lógica para las personas y/o para los elementos instalados.
- 4.2. Del mal estado de las infraestructuras asociadas
- 4.3. De la repetición de incidencias con la misma solución (Gestión de problemas)
- 4.4. Cuando el técnico perciba la posibilidad de la queja de un cliente o usuario por los Servicios que presta la Agencia.
- 4.5. Reuniones de seguimiento del Servicio con la periodicidad que marque la agencia

## **5. Tratamiento del incidente en ARS Remedy según procedimientos de la Agenda**

- 5.1. Documentación de las pruebas y trabajos realizados en ARS Remedy.
- 5.2. Escalado del incidente al grupo de soporte.
- 5.3. Seguimiento del incidente escalado hasta su solución parcial y/o definitiva.
- 5.4. Solución parcial del incidente.
- 5.5. Solución del incidente.
- 5.6. Retipificación correcta del Producto.
- 5.7. Tipificación correcta del Operacional.

## **6. Equipamiento y Software**

Actualmente, los soluciones de videoconferencia constan fundamentalmente de este equipamiento, que podrá ser subceptible de cambiar y adaptarse a la evolución tecnológica del Servicio:





- 6.1. Codec con conexión Ethernet y RDSI
- 6.2. Televisor (CRT o LCD)
- 6.3. Mueble con ruedas que sustenta el Televisor y el códec
- 6.4. MCU que gestiona centralizadamente toda la plataforma
- 6.5. Cámaras robotizadas
- 6.6. Pantalla con altavoces
- 6.7. Escalador (Conmutador)
- 6.8. Webcam
- 6.9. Micrófono y altavoz
- 6.10. Soluciones software tipo Zoom, etc.
- 6.11. Visualizador de documentos

<b>Perfiles</b>	Aparte de los roles del equipo de gobierno, este servicio se presta con los siguientes perfiles:  TEAV, TS
<b>Ubicaciones</b>	
<b>Volumetrías de Referencia</b>	Ver <b><i>Dossier de Información Adicional.</i></b>
<b>Interlocutores</b>	
<b>Documentación e Instrucciones Técnicas</b>	
<b>Infraestructuras de soporte requeridas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramienta de Gestión de Incidentes. ARS Remedy</li> <li>• Herramienta de Gestión de Incidentes Sanidad. Service Desk Manager CA</li> <li>• Herramienta de Control Remoto homologada por la Agencia</li> <li>• Herramienta de Gestión de Inventario Técnico: SAP y OCS Inventory NG</li> <li>• Analizador de cableado tipo Fluke DTX o comprobador electrónico de pares</li> </ul>
<b>Niveles de Servicio</b>	CALIDADGLOBAL TTRAMIT INDICESOL



	ROT-INDICE REALPOMS CONFSERV SEGUIMIENTO
<b>Observaciones adicionales</b>	<p>La empresa adjudicataria del servicio garantizará que tanto las bajas como las vacaciones del personal no interrumpen ni afectan negativamente al servicio.</p> <p>Este servicio podrá ser prestado en horario 24x7 aunque de manera excepcional.</p>



## 1.2.17. Ficha de Servicio de Soporte a Eventos y Salas Audiovisuales

SERVICIO	SOPORTE A EVENTOS Y SOPORTE A SALAS AUDIOVISUALES
<p><b>Descripción</b></p>	<p>Soporte a Eventos Multimedia y a las Salas Audiovisuales, Diagnóstico, mantenimiento y resolución de Incidentes y tareas internas, del equipamiento audiovisual. Las averías del equipamiento de este servicio, quedan fuera de este contrato.</p>
<p><b>Alcance y Descripción detallada</b></p> <p>Las Salas Audiovisuales son espacios diferenciados dentro de los centros de la Comunidad de Madrid que disponen de una serie de material audiovisual especializado, utilizado para la realización de eventos, reuniones o cursos entre otros actos.</p> <p><b>Objeto del Servicio:</b></p> <p><b>1. Realización de Eventos Multimedia</b></p> <p>Solicitados por <b>ALTOS CARGOS</b> de la Comunidad de Madrid y tramitados por el Servicio Integral de Altos Cargos (SIAC), los Eventos Multimedia consisten principalmente en la aportación de una solución técnica para las peticiones especificadas por el cliente e incluyen la Planificación, Instalación, Operación, Supervisión y Desmontaje del equipamiento necesario para la realización con éxito de dichos Eventos.</p> <p>Para estas peticiones se solicita a través de (SIAC) un soporte altamente especializado para el desarrollo de un acto que requiere el despliegue de equipamiento audiovisual, como puede ser: pantallas, proyectores, micrófonos, equipos de sonido, equipos de luz, equipos de video, etc. (Ver listado de equipamiento).</p> <p>El equipamiento utilizado podrá ser el que la Agencia tiene en propiedad y por lo tanto habrá que recogerlo de su ubicación de almacenaje, trasladarlo, instalarlo y devolverlo a su lugar de origen una vez finalizado el evento o será aportado por el adjudicatario en el caso de que la Agencia no disponga del material requerido.</p> <p>Es necesaria la visita previa al lugar del Evento, para conocer de primera mano las necesidades del acto y aportar junto a SIAC, la solución técnica correcta con la antelación necesaria. El lugar del evento puede ser cualquier espacio o recinto en el que técnicamente sea posible aplicar una solución que permita cumplir con el objetivo del evento.</p> <p>El adjudicatario, proveerá los medios necesarios para <u>garantizar la realización del evento</u>.</p> <p><b>2. Soporte a Salas Audiovisuales</b></p> <p>La Comunidad de Madrid, cuenta con una serie de Salas Audiovisuales especializadas (Ver listado actual de Salas Audiovisuales). Para disponer de este Servicio, las Salas tendrán que ser reconocidas como tales por la Agencia. El objetivo es mantener en estado operativo óptimo las Salas y el material técnico que las componen.</p> <p><b>3. Otras Tareas relacionadas</b></p> <p>3.1. Diagnóstico y Solución de incidentes</p>	



Este grupo de actividades recoge el trabajo reactivo del servicio. Este servicio recibirá los incidentes abiertos por el usuario, relacionados con el equipamiento audiovisual. Se realizará un diagnóstico del problema y se intentará una solución.

### 3.2. Escalado de incidentes

En caso de Avería de alguno de los elementos, el incidente se escalará a la UOR correspondiente para su arreglo o sustitución.

### 3.3. Averías y obsolescencia

Cuando no exista reparación posible por obsolescencia del material, se informará al responsable del Servicio para que pueda informar a la UOR correspondiente, encargada de la adquisición y/o renovación del elemento averiado.

### 3.4. Inventario

El inventario de los elementos audiovisuales, corresponde a la Unidad Operativa responsable de la compra. No obstante, el adjudicatario del Servicio tendrá la responsabilidad de modificar en las herramientas de inventario proporcionadas por la Agencia, cualquier movimiento definitivo del material asignado así como disponer de un listado técnico del material existente.

### 3.5. Mantenimiento Preventivo

De forma periódica se debe revisar el equipamiento multimedia de las Salas Audiovisuales con el objeto de prever incidentes antes de su utilización. Se llevarán a cabo las actividades de mantenimiento consistentes en la ordenación, ajuste del material, así como la comprobación del correcto funcionamiento. Las actividades de mantenimiento preventivo serán informadas de manera detallada al responsable del Servicio.

## 4. **Documentación e Informes del Servicio**

Estas tareas se definirán de manera conjunta (Agencia/Adjudicatario) al principio del contrato.

- 4.1. Elaboración de la Documentación del Servicio, solicitada por los responsables operativos.
- 4.2. Elaboración de Documentación de Soluciones Técnicas cuando estas no estén registradas en sistemas de gestión del conocimiento.
- 4.3. Informes de actuaciones de los técnicos asociados a este Servicio, a requerimiento de los responsables operativos.
- 4.4. Informes periódicos de Seguimiento de Servicio.
- 4.5. Recopilación datos o realización de cálculo de datos del servicio que solicite el responsable operativo.

## 5. **Comunicación a los responsables operativos del Servicio**

- 5.1. De cualquier circunstancia que pueda suponer un riesgo para la seguridad física o lógica para las personas y/o para los elementos instalados
- 5.2. Del mal estado de las infraestructuras asociadas
- 5.3. De la repetición de incidencias con la misma solución (Gestión de problemas)
- 5.4. Cuando el técnico perciba la posibilidad de la queja de un cliente o usuario por los Servicios que presta la Agencia.



#### 5.5. Reuniones de seguimiento del Servicio con la periodicidad que marque la agencia

### 6. Equipamiento

El material objeto de este servicio está formado por los siguientes elementos. (Durante la vida del contrato podrá ser necesario la eliminación o incorporación de nuevos elementos).

- Pantallas
- Televisores
- Proyectoros
- Amplificadores
- Matriz de conmutación
- Repartidor de medios
- Reproductores / grabadores
- Cámaras de grabación
- Altavoces
- Conversores de medios
- Micrófonos
- Receptores de micrófonos inalámbricos
- Etapas de potencia
- Sintonizadores TV
- Equipos de traducción simultánea
- Equipos de control (Tablet, crestrom)

### 7. Salas Audiovisuales

En la actualidad se cuentan con las siguientes instalaciones audiovisuales:

- Sala Sótano en Carrera de San Jerónimo, 13. Economía y Hacienda
- Sala Europa en Plaza de Chamberí, 8. Economía y Hacienda
- Sala multiusos en C/ Doctor Castelo, 48. Asuntos Sociales
- Sala de reuniones en C/ Los Madrazo, 14. Asuntos Sociales
- Sala Sótano en C/ O'donnell, 50. Asuntos Sociales
- Salón de actos en C/ Alcalá, 31. Cultura
- Salón de actos y Sala de reuniones en C/ Alcalá, 16. Medio Ambiente
- Sala Antonio Palacios y Salón de actos en C/ Maudes, 17. Medio Ambiente
- Sala de prensa en C/ Santa Hortensia, 30. Educación



	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sala de prensa en C/ Alcalá, 30-32. Educación</li> <li>AGVI (Agenda de Vistas) en Órganos Judiciales</li> <li>Sala de Crisis en C/ Pantoja, 4 (Complejo Puerta del Sol)</li> <li>Videowall en Av. de Asturias, 28. Vivienda</li> <li>Diversos Centros Educativos y Culturales (Proyectores)</li> <li>Sala del Consejo en C/ Embajadores, 181. Madrid Digital</li> </ul>
<b>Perfiles</b>	<p>Aparte de los roles del equipo de gobierno, este servicio se presta con los siguientes perfiles:</p> <p>TEAV</p>
<b>Ubicaciones</b>	Salas audiovisuales referidas y ubicaciones provisionales donde se efectúe el evento multimedia.
<b>Volumetrías de Referencia</b>	Ver <b><i>Dossier de Información Adicional</i></b> .
<b>Interlocutores</b>	Responsables Operativos y de Servicio, según Cláusula <b><i>Organización del Equipo prestador del Servicio</i></b> .
<b>Documentación e Instrucciones Técnicas</b>	<p><u>Procedimientos e instrucciones técnicas de aplicación:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>PR-GECO-0002 – Gestión del Inventario, que incluye requerimientos para Gestión de Siniestros.</li> <li>PR-GECO-0013 - Gestión de altas en Inmovilizado.</li> <li>GN-PETU-0001 – Gestión de incidencias, peticiones y consultas</li> <li>Documentos del IDC - Soporte Técnico, en especial las <u>Guías de centros genéricas</u></li> <li>IT-PETU-0013 Fuentes de Información o Conocimiento</li> </ul> <p><u>Anexos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Apartado ST_03: Tipos de elementos de puesto y periféricos</li> <li>Apartado ST_02: Soporte requerido por tipo de hardware en averías</li> <li>Índice Documentos Clave del Servicio de Soporte Técnico (<b><i>Dossier de Información Adicional</i></b>)</li> </ul> <p><u>Otra documentación de aplicación:</u></p>





	Documentos ubicados en: POST, Repositorios de red, IDC, Sharepoint y herramientas y repositorios de Terceros Niveles. Además, para Sanidad, la Herramienta Service Desk Manager CA de CESUS, OCS Inventory NG y GLPI.
<b>Infraestructuras de soporte requeridas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramienta de Gestión de Incidentes. ARS Remedy</li> <li>• Herramienta de Gestión de Incidentes Sanidad. Service Desk Manager CA</li> <li>• Herramienta de Control Remoto homologada por la Agencia</li> <li>• Herramienta de Gestión de Inventario Técnico: SAP y OCS Inventory NG</li> <li>• Herramientas necesaria para el manejo de los distintos elementos hardware</li> <li>• Herramienta de Gestión del Soporte Técnico POST</li> <li>• Analizador de cableado tipo Fluke DTX o comprobador electrónico de pares</li> <li>• Herramienta de seguimiento del servicio, PSS</li> </ul>
<b>Niveles de Servicio</b>	<p>CALIDADGLOBAL DESPLIEGUES ROT-INDICE REALPOMS CONFSERV SEGUIMIENTO</p>
<b>Observaciones adicionales</b>	<p>La empresa adjudicataria del servicio garantizará que tanto las bajas como las vacaciones del personal no interrumpen ni afectan negativamente al servicio.</p> <p>Por la especialización que requiere este Servicio, podrá ser contratado por el adjudicatario a un tercero.</p> <p>Este servicio podrá ser prestado en horario 24x7 aunque de manera excepcional.</p>



### I.3. Fichas de Servicio de Apoyo y Control

#### I.3.1. Ficha de Servicio de Gestión del Conocimiento

SERVICIO	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO
<b>Descripción</b>	<p>Conjunto de actividades que permiten desarrollar, mantener y evolucionar la <b>documentación</b> con la información necesaria para poder proporcionar los servicios contenidos a lo largo de este pliego. Para ello se requiere contar con los recursos necesarios que desarrollen los entregables de todos y cada uno de los ámbitos operativos recogidos en el apartado de organización (dentro de la cláusula de personal prestador de los servicios) atendiendo a las necesidades del propio servicio o las solicitudes procedentes de los diferentes interlocutores dentro de la Agencia.</p> <p>Como herramienta para la gestión documental será necesario contar con un conjunto de normas, técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos de todo tipo y permitir la recuperación de información desde ellos para que esté accesible y disponible para cada perfil implicado, bien sea del proveedor, de la Agencia o del usuario final.</p> <p>También se contempla dentro de la gestión de Conocimiento, la <b>formación</b>, tanto inicial como continua del equipo prestador del servicio que tendrá como objetivo prioritario, mantener actualizado el conocimiento de todo el personal en función de los cambios y evoluciones de los servicios y de los recursos a lo largo de la vida del contrato.</p>

#### Alcance y Descripción detallada

Servicio Horizontal que persigue los siguientes objetivos:

- Crear nuevos conocimientos.
- Actualizar los existentes.
- Revisión, tanto de lo creado, como de lo existente.
- Identificar las brechas de conocimiento importantes.
- Determinar los conocimientos útiles.
- Organizar y formalizar los conocimientos para que puedan utilizarse con mayor facilidad.
- Conservación y archivo.
- Evaluar el nivel de madurez existente en la gestión del conocimiento para completar las carencias.
- Difundirlos y compartirlos entre el equipo prestador del servicio, usuarios, clientes y personal de la Agencia que pueda o deba consultarlo, incluyendo las actividades de formación necesarias.
- Eliminación y expurgo.
- Garantizar el conocimiento del equipo prestador y del equipo gestor del servicio. El conocimiento deberá estar accesible tanto para el personal que presta el servicio por parte del proveedor como para el personal de la Agencia.



La entrada de actividad en este servicio se produce por diferentes vías:

- Carencias detectadas – Por parte de las áreas operativas o de la Agencia pueden detectarse carencias documentales o de formación en el servicio que requieren la realización de acciones correctivas formativas y/o documentales.
- Nueva o modificación de la actividad - La entrada de nueva actividad en el servicio o bien su modificación implica la creación y/o actualización de documentación y la formación a los prestadores afectados.
- Baja de servicios – La baja de servicios implicará la actualización de documentación, la eliminación/expurgo de lo que corresponda y la formación a los prestadores afectados.
- Solicitud de otras áreas operativas – El resto de áreas operativas podrán solicitar la creación/actualización y/o baja de la documentación existente según detecten desactualización de la misma; igualmente, podrán solicitar formación en cualquier momento del contrato si así lo necesitaran.
- Solicitud de la Agencia – la Agencia podrá solicitar la creación/actualización y/o eliminación de cualquier documento así como la formación del equipo prestador en los aspectos que la Agencia considere.

Para lograr los objetivos se deben abordar dos tareas diferenciadas:

- Gestión Documental
- Gestión de la Formación

La **Gestión documental** comprende las siguientes actividades:

Garantizar el seguimiento del modelo de gestión documental diseñado por la Agencia.

- Identificación y captación del conocimiento necesario para prestar el servicio. Se deberá promover, de forma proactiva por el adjudicatario, la realización de documentación que permita resolver en el menor nivel posible con el objetivo de incrementar la resolución en primer contacto. Para ello, se deberá facilitar el nivel de aprendizaje a los primeros niveles a través de una documentación comprensible y un método de acceso ágil. En el **Dossier de Información Adicional** se pueden consultar los índices de solución actuales.
- Elaboración y mantenimiento actualizado de la información relevante para gestionar y prestar el servicio velando para que la documentación necesaria para ello esté accesible y debidamente actualizada, con independencia de quién sea el responsable último de la actualización. Además, deberá velar porque la documentación esté accesible para cada perfil del Pliego.
- Asegurar que el conocimiento de los servicios del pliego se encuentra en las herramientas, directorios o cualquier otro repositorio que se utilice en el servicio.
- Colaboración en la migración de la documentación a nuevas herramientas.
- Informar a los afectados de los cambios producidos en el momento en el que la documentación generada es válida y está ubicada en el repositorio que le corresponde.

Para garantizar que la documentación sea correcta, útil y completa, cada servicio dispondrá de un recurso operativo del equipo base para realizar las tareas de gestión documental del servicio al que está asignado. Este recurso no tiene por qué ser siempre el mismo, es más, se requiere que, para mantener el conocimiento, el recurso alterne la prestación del servicio operativo con la prestación del servicio



documental; la prestación del servicio operativo deberá ser, al menos, el 50% de su tiempo. La organización de los periodos que está en cada servicio (operativo / documental) no tiene por qué ser la misma en todos los servicios; se acordará entre la Agencia y el proveedor cuál es el reparto óptimo en cada caso.

En todo momento, cada servicio operativo deberá tener, al menos, un recurso asignado a gestión documental a no ser que la Agencia indique lo contrario. En el **Dossier de Información Adicional** se especifican el número, tipo y grado de actualización de documentos por servicio.

La **Gestión de la Formación** comprende las siguientes actividades:

- Asegurar que cada recurso del equipo prestador tiene el conocimiento necesario para prestar los servicios con los requisitos establecidos en el Pliego. Cada recurso, antes y durante la prestación de servicio, deberá superar las pruebas establecidas en el **Plan de Formación**, tal y como se indica en la Cláusula **Organización del Equipo prestador del Servicio** Organización del Equipo prestador del Servicio. En cada Plan de Formación se especificará el nivel de conocimiento que debe tener cada tipo de prestador en cada servicio y qué puntuación será necesario alcanzar para que se considere superada la prueba.
- Actualizar el Plan de Formación acorde a la actualización del servicio. Actualmente la Agencia dispone de un Plan de Formación estructurado en una parte genérica para todos los prestadores del servicio y otra especializada, por servicio.
- Acudir a las formaciones que indique la Agencia.
- Comprobar que existe la documentación actualizada por perfil y en el formato adecuado para realizar la formación.
- Impartir la formación al equipo prestador. El proveedor deberá realizar, por cada una de las formaciones que se realicen, un plan complementario que contendrá los siguientes apartados:
  - Tipo de formación (inicial, de reciclaje, transferencia de conocimiento,...).
  - La metodología empleada.
  - Los entregables (documentación, sesiones de formación, etc).
  - Las condiciones de entorno inicial necesarias para la realización de la formación.
  - Planificación temporal.
  - Los recursos a utilizar.
  - Los recursos logísticos necesarios para la realización de las pruebas.
  - Las pruebas a realizar para comprobar si la formación es o no superada (test de conocimientos, casos prácticos,...).
  - Documentación del servicio afectada

Con el objetivo de garantizar que el personal implicado en el proceso cuenta con los conocimientos adecuados, en función de los roles y tareas que desempeñará en el servicio, el adjudicatario se compromete a impartir toda la formación especificada anteriormente a todo nuevo recurso que se incorpore al servicio durante la ejecución del contrato. Para ello contará, al igual que Gestión Documental, con un **recurso del equipo base, por servicio, que desempeñará el rol de formador** en las mismas condiciones, es decir, este recurso no tiene por qué ser siempre el mismo, es más, se requiere que, para mantener el conocimiento, el recurso alterne la prestación del servicio operativo con el rol de formador;



la prestación del servicio operativo deberá ser, al menos, el 50% de su tiempo. La organización de los periodos que está en cada servicio (operativo / formador) no tiene por qué ser la misma en todos los servicios; se acordará entre la Agencia y el proveedor cuál es el reparto óptimo en cada caso.

En todo momento, cada servicio operativo deberá tener al menos un recurso del equipo base con el rol de formador asignado a no ser que la Agencia indique lo contrario.

Este recurso podrá ser el mismo que el de gestión documental.

Asimismo, el adjudicatario se compromete a impartir a los prestadores, a lo largo del contrato, la formación de reciclaje que sea precisa cuando se detecte, por parte de la Agencia o del propio adjudicatario, que existe personal que no presta correctamente el servicio bien por falta de conocimiento en cualquiera de los ámbitos objeto del contrato (procesos, procedimientos, conocimiento técnico propio de la Agencia, funcional,...) o bien por cualquier otro motivo. Si la persona, una vez detectada la carencia y realizada la formación, siguiera incurriendo en los mismos errores, será relevada del servicio siguiendo las indicaciones de la Cláusula **Organización del Equipo prestador del Servicio**.

La Agencia podrá realizar comprobaciones, en cualquier momento del contrato, para garantizar que el conocimiento de los prestadores del servicio es el adecuado. En caso de que no sea así, el adjudicatario los retirará del servicio hasta que alcancen el grado de conocimiento comprometido según se indica en la Cláusula **Organización del Equipo prestador del Servicio**.

La Agencia podrá, en determinados momentos del servicio, solicitar, a través de alguno de los responsables de la gestión del contrato, al adjudicatario acudir a formaciones específicas. Dicha formación tendrá carácter obligatorio. Esta formación podrá ser impartida a cualquiera de los Responsables y/o equipo base con rol de formador de cada servicio con la obligación de formar éstos a su vez al resto de personal bajo su supervisión.

Los recursos que vayan a recibir la formación, siempre que así sea solicitado por el Responsable de la Agencia, deberán trasladarse a las dependencias que indique la Agencia.

Todo el material de formación generado por el adjudicatario será archivado en el repositorio indicado por la Agencia.

Para el correcto seguimiento de la formación impartida, el responsable de apoyo y control del adjudicatario deberá llevar un registro donde se incluirá el expediente de formación de cada uno de los prestadores; en dicho expediente se indicará, por prestador, al menos:

- Las formaciones recibidas (Título y fecha).
- El motivo por el que se da la formación.
- Resultado de la formación (superara o no superada).

Todas las acciones formativas que se presten durante la vigencia del contrato e, independientemente del tipo que sean, se realizarán por cuenta del adjudicatario, **sin que afecte a la presencia del equipo en el horario del servicio ni a los niveles de prestación del servicio**.

<b>Perfiles</b>	Aparte de los roles del equipo de gobierno, este servicio se presta con los siguientes perfiles:  TED, TEF, AGEDF, TGADF, TAD, GCON
<b>Ubicaciones</b>	Este servicio se prestará desde las instalaciones del proveedor.



<b>Volumetrías de Referencia</b>	Ver <i><b>Dossier de Información Adicional.</b></i>
<b>Interlocutores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toda la parte operativa del servicio, tanto interna de la Agencia como externa. Gestores de la Agencia.</li> <li>• Segundos y terceros niveles encargados de resolver incidentes y de elaborar y mantener la información actualizada dentro de su ámbito de actividad.</li> </ul>
<b>Documentación e Instrucciones Técnicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de Gestión del Conocimiento</li> <li>• Sistema de Control de la Formación</li> <li>• Plan de Formación</li> </ul>
<b>Infraestructuras de soporte requeridas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramienta de Gestión del Conocimiento</li> <li>• Herramienta de Control de la Formación</li> </ul>
<b>Niveles de Servicio</b>	CALIDADGLOBAL CANALPERD TATENCION TTRAMIT ROT-INDICE REALPOMS CONFSERV SEGUIMIENTO
<b>Observaciones adicionales</b>	





### I.3.2. Ficha de Servicio de Seguimiento y Mejora del Servicio

SERVICIO	SEGUIMIENTO Y MEJORA DEL SERVICIO
<b>Descripción</b>	Describe las acciones a realizar para asegurar el correcto seguimiento de los servicios acorde a la calidad demandada en cada servicio descrito en el Pliego, emprendiendo las acciones y proyectos de mejora necesarios para solventar cualquier desviación observada.
<p><b>Alcance y Descripción detallada</b></p> <p><b><u>Elaboración de informes</u></b></p> <p>Con la periodicidad que sea definida para los diferentes comités de seguimiento, siguiendo las indicaciones recogidas en el apartado <b>Informes de seguimiento del servicio</b> de la Cláusula <b>Seguimiento y mejora continua</b>, se elaborarán informes para todos los servicios objeto del pliego, para su análisis en dichos comités, relativos al menos a los siguientes ámbitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Control y seguimiento económico</li> <li>• Servicio de Atención y Soporte</li> <li>• Gestión de Accesos</li> <li>• Todos los servicios asociados a Soporte Técnico, entre los que destacan los siguientes entornos: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Despliegues e Implantaciones</li> <li>○ Soporte Técnico de 2º Nivel</li> <li>○ Logística y Dotaciones</li> </ul> </li> <li>• Servicios de Apoyo y Control: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Gestión de Conocimiento</li> <li>○ Gestión de herramientas</li> <li>○ Seguimiento y Mejora del servicio</li> <li>○ Gestión del Desbordamiento</li> <li>○ Gestión de Quejas y sugerencias</li> </ul> </li> </ul> <p>De igual manera, será necesaria la elaboración puntual o periódica de cualquier tipo de informe, a solicitud de la Agencia o por iniciativa del adjudicatario previa aprobación por la Agencia, para el análisis y tratamiento de cualquier circunstancia que requiera una toma de decisión. La Agencia decidirá en qué herramienta se implementará el informe.</p> <p><b><u>Gestión del conocimiento</u></b></p> <p>El servicio debe asegurar que los prestadores realizan las tareas de documentación, formación y revisión de calidad encomendadas según se describe en la <b>Ficha de Servicio de Gestión del Conocimiento</b>.</p>	



### **Implementación y Medición de ANS**

Los ANS son los parámetros básicos para poder garantizar una adecuada prestación de los servicios, pues de su cumplimiento o incumplimiento depende la viabilidad de los servicios recogidos en el presente pliego.

Se llevará a cabo:

- La implementación de los ANSs conforme a las métricas y herramientas definidas por la Agencia.
- La medición de los ANSs con la periodicidad definida por la Agencia.
- Comprobación de que las mediciones de los ANSs son acordes a las definiciones y periodicidad indicadas por la Agencia.
- Proponer y analizar propuestas de modificación y mejora de los ANSs de acuerdo a los protocolos definidos por la Agencia. Estas modificaciones deben ser aprobadas en el CSC.
- Implementación de la evolución de los ANSs conforme a los criterios definidos por la Agencia.

Puesto que los ANS, son necesarios pero no suficientes para garantizar la adecuada prestación de los servicios, también puede ser necesaria la medición y seguimiento de cualquier indicador que complemente o amplíe la visión del servicio que aportan los ANS. Estos indicadores se pueden identificar de forma proactiva por la Agencia o por el adjudicatario; su implementación deberá ser aprobada previamente por la Agencia.

Adicionalmente, el adjudicatario deberá mantener la documentación de los ANS e indicadores actualizada de acuerdo con los procedimientos definidos en Gestión del Conocimiento.

### **Calidad y seguimiento del servicio prestado**

Con el objeto de garantizar la calidad de servicio prestado durante la ejecución del contrato, es necesario **verificar que se realiza el seguimiento del total de la actividad realizada** acorde a la documentación existente y en base a los parámetros de calidad y ANSs definidos.

Para ello, es preciso cumplir todas las especificaciones acordadas con la Agencia, así como en cada uno de los planes de mejora o de acciones correctivas que se generen. Este cumplimiento se tiene que realizar en tiempo, forma y contenido.

De la misma forma, es necesario realizar un seguimiento y verificar el cumplimiento de determinados aspectos claves del servicio, entre los que se encuentran:

- Una correcta calidad del dato recogido en todas las herramientas utilizadas y en toda la información generada para prestar el servicio.
- Llevar a cabo las distintas actividades de la forma descrita en la documentación existente (guías operativas, checklist, indicaciones puntuales sobre aspectos concretos del servicio, etc.).
- Una adecuada atención de los usuarios.
- Una resolución eficaz y eficiente.

Dentro de este servicio se seguirá y verificará, entre otros aspectos::



- El cumplimiento del Control de Calidad (incluido en la cláusula de Seguimiento y Mejora Continua).
- El cumplimiento de todas las acciones aprobadas por la Agencia. Verificando que se están llevando a cabo correctamente por cada uno de los prestadores del servicio correspondientes y que están siendo efectivas.
- Detectar carencias y generar nuevas acciones de mejora o correctivas que permitan mantener y/o evolucionar la calidad del servicio, garantizando su implementación en tiempo y forma, tras la aprobación por parte de la Agencia.
- Que se están realizando correctamente, en base a los parámetros definidos, a la documentación existente o a las indicaciones realizadas por la Agencia todas las actuaciones realizadas.
- Verificar que se realiza el seguimiento específico de los ANS e indicadores del servicio.
- Que se está realizando un seguimiento del servicio acorde con lo fijado en los procedimientos de la Agencia.
- Que se realiza un seguimiento proactivo y priorizado de los incidentes de forma que se impulse su resolución.
- Que se realice un análisis de incidentes para identificar mejoras, tendencias, repetitividad, etc. implementando las mejoras necesarias, siempre aprobadas por la Agencia.
- Que se realiza un seguimiento de la efectividad de las mejoras implementadas, realizando un análisis de los resultados obtenidos.
- Garantizar que ante la implementación de nuevos servicios, nuevas acciones, cambios en la forma de proceder, etc. se mantiene el nivel de calidad exigido por la Agencia.

<b>Perfiles</b>	Aparte de los roles del equipo de gobierno, este servicio se presta con los siguientes perfiles:  TEM, TED, TEF, AGHM, TAD
<b>Ubicaciones</b>	Este servicio se prestará desde las instalaciones del proveedor.
<b>Volumetrías de Referencia</b>	Ver <b><i>Dossier de Información Adicional.</i></b>
<b>Interlocutores</b>	Responsable de Seguimiento y Mejora del Servicio
<b>Documentación e Instrucciones Técnicas</b>	Sistema de Gestión del Conocimiento



<p><b>Infraestructuras de soporte requeridas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramienta de gestión de incidentes, actualmente ARS Remedy (SGIP).</li> <li>• Centralita integrada en la red de telefonía de la Comunidad de Madrid y distribuidor automático de llamadas Alcatel OmniPCX.</li> <li>• Grabador de llamadas CyberTech Miracle 6.0.1</li> <li>• Conectividad y acceso a los distintos entornos de trabajo, operativo y de reporte (directorios de red, SAP, gestor documental, plataforma Mentos para envío de SMSs, etc.)</li> <li>• Herramienta para Seguimiento del Servicio.</li> <li>• Sistema de Gestión Documental.</li> <li>• Herramienta de encuestas a usuario.</li> <li>• Consultar apartado Herramientas para operar los servicios de la Cláusula <b><i>Herramientas de soporte al Servicio.</i></b></li> </ul>
<p><b>Niveles de Servicio</b></p>	<p>CALIDADGLOBAL ROT-INDICE REALPOMS CONFSERV</p>
<p><b>Observaciones adicionales</b></p>	



### I.3.3. Ficha de Servicio de Gestión de Herramientas

SERVICIO	GESTIÓN DE HERRAMIENTAS
<p><b>Descripción</b></p>	<p>De forma global, este servicio se refiere a la realización de actuaciones especializadas, operación, configuración, mantenimiento, evolución, administración de catálogos y actualización de datos de las aplicaciones de atención y soporte recogidas en la Cláusula <b>Herramientas de soporte al Servicio</b> del presente pliego para garantizar la operatividad y la adaptación de las mismas a la evolución de los servicios. Estas actuaciones se realizarán en base a los criterios definidos por el Responsable de las Herramientas y a los procedimientos existentes en la Agencia.</p> <p>Las herramientas serán operadas, administradas, gestionadas, mantenidas, evolucionadas y documentadas por el adjudicatario bajo su total responsabilidad.</p> <p>En el apartado de “Alcance y descripción detallada” de esta ficha, se especifican las actividades a realizar en las distintas herramientas y sirve de complemento a la Cláusula <b>Herramientas de soporte al Servicio</b> del presente pliego.</p>
<p><b>Alcance y Descripción detallada</b></p> <p>Engloba las actividades necesarias para que las herramientas que dan soporte al servicio prestado por la Agencia o por el adjudicatario (según corresponda), que se recogen en la Cláusula <b>Herramientas de soporte al Servicio</b>, contengan todos los datos, catálogos e información necesaria actualizada para la correcta gestión de las actividades incluidas en el presente pliego, así como que se realice el mantenimiento y evolución de las mismas.</p> <p>Con carácter general, debe asegurarse para todas las herramientas, los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalación, configuración y puesta en marcha de las herramientas de gestión y soporte aportadas por el adjudicatario, previa validación de la Agencia.</li> <li>• Configuración y adaptación de las herramientas en el caso de que necesiten una integración con otros productos, previa validación de la Agencia.</li> <li>• La operación, administración, gestión y configuración de las Herramientas aportadas por la Agencia. Cualquier cambio que afecte al servicio, al usuario o a segundos o terceros niveles de soporte deberá ser previamente validado por la Agencia.</li> <li>• Desarrollo, mantenimiento y evolución de las herramientas indicadas, realizando de principio a fin, todas las actividades necesarias para la implementación de los cambios necesarios siguiendo los procedimientos de la Agencia y, salvo los casos preautorizados, previa aprobación de la Agencia.</li> <li>• Realización de actividades especializadas que requieran conocimiento específicos de la herramienta (informes complejos, ejecución de sentencias SQL, instalación, configuración y puesta en marcha de entornos de desarrollo y/o validación, etc.)</li> <li>• Adaptación de las herramientas a los procedimientos aprobados por la Agencia.</li> <li>• Detección, registro, escalado, seguimiento y resolución de los incidentes de las herramientas administradas.</li> </ul>	



- Gestionar la capacidad de las herramientas y prever futuras necesidades, elaborando requisitos y análisis funcionales que recojan sus necesidades de evolución, así como la implementación de las medidas necesarias que garanticen la capacidad.
- Gestionar la disponibilidad de las herramientas.
- Asegurar la inclusión en el Plan de Contingencia de la forma de proceder, en caso de indisponibilidad de las herramientas, en función de su criticidad para el servicio.
- Documentación de las herramientas.
- Ejecución, de principio a fin, de proyectos de evolución de las herramientas.

Destacar que cualquier modificación en cualquier herramienta necesita la aprobación previa de la Agencia y que todas las actividades se realizarán siguiendo la normativa y los procedimientos de la Agencia.

En función de la actividad a realizar, que se describe en esta ficha y en la Cláusula **Herramientas de soporte al Servicio** del presente pliego, ésta se realizará en el entorno que la Agencia designe (desarrollo, pre-producción/validación, formación y/o producción).

Adicionalmente, de forma aclaratoria, es preciso indicar una serie de conceptos que con carácter general aplican al Servicio de Gestión de Herramientas y que se tienen que tener en cuenta para la prestación del servicio:

- Mantenimiento Correctivo: agrupa las acciones a realizar sobre el software (programas, bases de datos, documentación, etc.) ante un funcionamiento incorrecto, deficiente o incompleto, sin modificación de funcionalidad, sobre todos los ámbitos objeto de este contrato.
- Mantenimiento Evolutivo: trabajos entre los que se encuentran los siguientes:
  - Mantenimiento Adaptativo. Actividades motivadas por el cambio del entorno técnico y/o funcional en el que el sistema software debe operar.
  - Mantenimiento Perfectivo. Consiste en cualquier inserción, eliminación, modificación, extensión y/o mejora realizadas sobre un sistema después de su entrega para mejorar su funcionamiento y/o facilidad de mantenimiento.
  - Mantenimiento Preventivo. Son las actividades realizadas en el software con el propósito de prevenir problemas latentes antes de que estos ocurran y mejorar la calidad del software mantenido, sin modificación de funcionalidad.
  - Actualización de paquetes y componentes, como por ejemplo, JOOMLA.
- Desarrollos de nuevas funcionalidades: entendidos como ampliación y/o mejora realizada sobre el sistema de información para satisfacer las necesidades cambiantes de ICM, lo que puede implicar nuevas versiones de las aplicaciones, e incluso, la generación de un nuevo aplicativo.
- Actualizaciones de datos: son aquellas que no se pueden realizar por los usuarios de las aplicaciones, y por tanto se requiere de soporte especializado.

Las actividades a realizar son las descritas con carácter general en esta ficha, pero para una mayor comprensión de la actividad a realizar, se realiza un desglose de las **más relevantes** para cada uno de





los Sistemas más significativos, teniendo en cuenta que no son las únicas existentes para dar cobertura a toda la actividad:

### **SGIP. Sistema de Gestión de Incidencias y Peticiones.**

Las actividades descritas se desarrollarán sobre la herramienta y sus integraciones con otras aplicaciones:

- Administración y mantenimiento de los catálogos del SGIP asociados a todos los procesos de la Agencia que se gestionan en esta herramienta y para todos los niveles de soporte. Entre los catálogos más destacados se encuentran: estructura organizativa de la C.M, grupos de soporte, escalados, tipificación de los registros, usuarios, destinatarios y contenidos de comunicados, etc.
- Estos catálogos pueden variar durante la ejecución del contrato (aumentando/disminuyendo, cambiando la funcionalidad, etc.) debiendo asumirse dichos cambios por el adjudicatario con el mismo nivel de servicio que anteriormente.
- Velar porque los catálogos estén actualizados en tiempo y forma adaptándose a cualquier cambio que se produzca en la Agencia o en la C.M. que afecte a los mismos, realizando acciones de forma proactiva que deben ser validadas previamente por la Agencia.
- Gestión, ejecución y archivo de solicitudes de claves de acceso a la herramienta para todos los módulos y/o procesos soportados en la misma.
- Detección, gestión y resolución de incidencias, peticiones y consultas o cualquier otra posible clasificación.
- Gestión de autorizaciones de I/P/C's o cualquier otra clasificación, solicitando al Responsable funcional de la herramienta la autorización para ejecutar las I/P/C's, salvo los casos establecidos como preautorizados.
- Seguimiento de las I/P/C/Q o cualquier otra posible clasificación de los registros y actividades relativas al SGIP.
- Mantenimiento y depuración de datos erróneos, duplicados, incorrectos y sin calidad, bien de forma reactiva, mediante planificación de acciones proactivas o a petición de la Agencia.
- Actuaciones especializadas para la evolución, optimización y utilización del SGIP tales como propuestas de mejora detalladas, definición de requisitos, elaboración de planes de prueba y realización de las mismas, etc. desde todos los puntos de vista de la aplicación (funcionalidades, contenido de los catálogos, organización de información recogida en la herramienta, calidad del dato, etc.) previa aprobación de la Agencia.
- Ejecución de actuaciones específicas en SQL que faciliten el mantenimiento y/o actualización de los datos de la herramienta.
- Tras la implementación de un cambio en la herramienta, verificación del correcto funcionamiento y análisis de su efectividad, documentándolo adecuadamente.
- Elaboración de informes a petición de la Agencia o de usuarios de la aplicación.
- Comunicación y/o difusión de cambios puntuales o periódicos, así como en lo relativo a fomentar la utilización de las herramientas.



- Elaborar y mantener actualizada toda la documentación asociada a la herramienta funcional, técnica, de ayuda al usuario, etc. (manual de usuario, manual de administración, documentos de requisitos, tipos de peticiones y procedimiento de tramitación, checklist, datos mínimos, guías, planes de contingencia, etc.) de forma proactiva y en base a los procedimientos establecidos en la Agencia para esta actividad.
- Desarrollo y/o mantenimiento correctivo y evolutivo de la herramienta, así como de sus integraciones, todo ello en base a la normativa de la Agencia y documentándolo adecuadamente (Documentos de diseño funcional, documentos de diseño técnico, etc.). En caso necesario, el adjudicatario deberá realizar las integraciones que la Agencia determine.
- Realización y documentación de pruebas que permitan la validación técnica, funcional y de usabilidad de los desarrollos realizados en base a los requisitos definidos y a la normativa de la Agencia.
- Revisar, elaborar y/o actualizar los planes de contingencia.
- Participación en proyectos de la Agencia que requieran cambios en la herramienta (tanto contenido como funcionalidad) y que conlleven actividades adicionales a las descritas anteriormente.
- Coordinación y realización de proyectos de evolución de la herramienta.

#### **Portal del Usuario (Portal CAU-WASU –Web Atención y Soporte a Usuarios - Canal web)**

- Detección, registro, seguimiento y resolución de incidencias, peticiones, consultas, quejas o cualquier otra posible clasificación.
- Gestión de contenidos (Mantenimiento y publicación de artículos, avisos y eventos planificados, etc.).
- Mantenimiento y administración de catálogos de gestión.
- Ejecución de actuaciones específicas en SQL que faciliten el mantenimiento y/o actualización de los datos de la herramienta.
- Asegurar la solidez del Portal y la integridad de la información que contenga (no existen enlaces vacíos, artículos mal publicados, comportamiento de la herramienta conforme a los requisitos, datos erróneos y/o repetidos, etc...).
- Actuaciones especializadas para la evolución, optimización y utilización de la WEB de Atención y Soporte a Usuarios tales como propuestas de mejora detalladas, definición de requisitos, etc. desde todos los puntos de vista de la aplicación (funcionalidades, contenido de los catálogos, contenidos, solidez del portal, etc.) previa aprobación de la Agencia.
- Desarrollo y/o mantenimiento correctivo y evolutivo de la herramienta, así como de sus integraciones, todo ello en base a la normativa de la Agencia y documentándolo adecuadamente (documentos de diseño funcional, documentos de diseño técnico, planes de pruebas, realización



de pruebas, etc.). En caso necesario, el adjudicatario deberá realizar las integraciones que la Agencia determine.

- Realización y documentación de pruebas que permitan la validación técnica, funcional y de usabilidad de los desarrollos realizados en base a los requisitos definidos y a la normativa de la Agencia.
- Tras la implementación de un cambio en la herramienta, verificación del correcto funcionamiento y análisis de su efectividad, documentándolo adecuadamente.
- Realización de propuestas de mejora que permitan la evolución, optimización y utilización de las herramientas, así como de sus procesos de gestión.
- Comunicación y/o difusión de cambios puntuales o periódicos, así como en lo relativo a fomentar la utilización de las herramientas.
- Revisar, elaborar y/o actualizar la documentación de la herramienta, funcional y/o técnica, así como de ayuda al usuario, teniendo la responsabilidad de velar por el mantenimiento actualizado de dicha documentación en base a la normativa de la Agencia.
- Revisar, elaborar y/o actualizar los planes de contingencia.
- Participación en proyectos de la Agencia que requieran cambios en las herramientas y que conlleven actividades adicionales a las descritas anteriormente.
- Coordinación y realización de proyectos de evolución de la herramienta.

#### **APP PortalCAU (Canal móvil)**

- Detección, registro, seguimiento y resolución de incidencias, peticiones, consultas, quejas o cualquier otra posible clasificación.
- Gestión de contenidos (Mantenimiento y publicación de FAQ, contactos, avisos, etc.).
- Actuaciones especializadas para la evolución, optimización y utilización de la herramienta tales como propuestas de mejora detalladas, definición de requisitos, etc. desde todos los puntos de vista de la aplicación (funcionalidades, contenidos, notificaciones, etc.) previa aprobación de la Agencia.
- Desarrollo y/o mantenimiento correctivo y evolutivo de la herramienta, así como de sus integraciones, todo ello en base a la normativa de la Agencia y documentándolo adecuadamente (documentos de diseño funcional, documentos de diseño técnico, planes de pruebas, realización de pruebas, etc.). En caso necesario, el adjudicatario deberá realizar las integraciones que la Agencia determine.
- Realización y documentación de pruebas que permitan la validación técnica, funcional y de usabilidad de los desarrollos realizados en base a los requisitos definidos y a la normativa de la Agencia.
- Tras la implementación de un cambio en la herramienta, verificación del correcto funcionamiento y análisis de su efectividad, documentándolo adecuadamente.



- Realización de propuestas de mejora que permitan la evolución, optimización y utilización de las herramientas, así como de sus procesos de gestión.
- Comunicación y/o difusión de cambios puntuales o periódicos, así como en lo relativo a fomentar la utilización de las herramientas.
- Revisar, elaborar y/o actualizar la documentación de la herramienta, funcional y/o técnica, así como de ayuda al usuario, teniendo la responsabilidad de velar por el mantenimiento actualizado de dicha documentación en base a la normativa de la Agencia.
- Participación en proyectos de la Agencia que requieran cambios en las herramientas y que conlleven actividades adicionales a las descritas anteriormente.
- Coordinación y realización de proyectos de evolución de la herramienta.

### **PSS. Portal de Seguimiento del Servicio.**

Las actividades descritas se desarrollarán sobre la herramienta y sus integraciones con otros productos:

- Administración y mantenimiento de los catálogos asociados a todos los procesos de la Agencia que se gestionan en esta herramienta y para todos los niveles de soporte como por ejemplo, los destinatarios de los comunicados de requerimientos sobre I/P/C's.
- Estos catálogos pueden variar durante la ejecución del contrato (aumentando/disminuyendo, cambiando la funcionalidad, etc.) debiendo asumirse dichos cambios por el adjudicatario con el mismo nivel de servicio que anteriormente.
- Velar porque los catálogos estén actualizados adaptándose a cualquier cambio que se produzca en la Agencia o en la C.M. que afecte a los mismos, realizando acciones de forma proactiva que deben ser validadas previamente por la Agencia.
- Gestión, ejecución y archivo de solicitudes de claves de acceso a la herramienta para todos los módulos y/o procesos soportados en la misma.
- Desarrollo y/o mantenimiento correctivo y evolutivo de la herramienta, así como de sus integraciones, todo ello en base a la normativa de la Agencia. En caso necesario, el adjudicatario deberá realizar las integraciones que la Agencia determine para una mejora en la supervisión del servicio.
- Ejecución de actuaciones específicas en SQL que faciliten el mantenimiento y/o actualización de la herramienta y de sus datos.
- Mantenimiento de la lógica de negocio en la base de datos.
- Instalación, configuración, puesta en marcha y mantenimiento operativo, durante la vigencia del contrato, de un entorno de desarrollo en las instalaciones del adjudicatario.
- Instalación, configuración, puesta en marcha de un entorno de preproducción/validación, garantizando y velando por la operatividad del mismo.
- Velar por la operatividad del entorno de producción de la Agencia.
- Tras la implementación de un cambio en la herramienta, verificación del correcto funcionamiento y análisis de su efectividad, documentándolo adecuadamente.



- Actividades de revisión de calidad y coherencia de la información de PSS tanto de la información incluida directamente en el Sistema como la obtenida de las integraciones existentes (SGIP y CCD) o futuras para su corrección y mejora.
- Asegurar la solidez del Portal (no existe información vacía, comportamiento de la herramienta conforme a los requisitos, datos erróneos, etc.).
- Elaboración de informes a petición de la Agencia o de usuarios de la aplicación.
- Detección, registro, seguimiento y resolución de incidencias, peticiones, consultas, quejas o cualquier otra posible clasificación.
- Gestión de autorizaciones de I/P/C's o cualquier otra clasificación, solicitando al Responsable funcional de la herramienta la autorización para ejecutar las I/P/C's, salvo los casos establecidos como preautorizados.
- Seguimiento de las I/P/C/Q o cualquier otra posible clasificación de los registros y actividades relativas a PSS.
- Revisar, elaborar y/o actualizar la documentación de las herramientas, funcional y/o técnica, así como de ayuda al usuario y de gestión de un proyecto, teniendo la responsabilidad de velar por el mantenimiento actualizado de dicha documentación en base a la normativa de la Agencia.
- Revisar, elaborar y/o actualizar los planes de contingencia.
- Comunicación y/o difusión de cambios puntuales o periódicos, así como en lo relativo a fomentar la utilización de las herramientas.
- Participación en proyectos de la Agencia que requieran cambios en la herramienta y que conlleven actividades adicionales a las descritas anteriormente.
- Coordinación y realización de proyectos de evolución de la herramienta.

#### **POST. Portal de Soporte Técnico**

- Instalación y configuración de los componentes necesarios para el funcionamiento del portal.
- Administración, desarrollo y mantenimiento de todos los módulos de los que consta el Portal así como de los futuros que se decidan instalar y de sus integraciones.
- Realización de pruebas.
- Comunicación de las modificaciones realizadas en el Portal.
- Gestión de los usuarios propios del portal.
- Documentación de todos los procesos asociados al portal: configuración de módulos y componentes, plantillas, parametrización de herramientas internas (OpenNMS, NEDI, CMDB, Mantenimiento Preventivo).
- Elaboración de la Guía de Uso del portal a nivel Usuario para cada tipo de usuario.
- Elaboración de la Guía de Administración del portal.
- Coordinación y realización de proyectos de evolución de la herramienta.



### **Centralita, Sistema Automático de Distribución de Llamadas (CCD) y Sistema de Grabación.**

Para la atención telefónica la Agencia cuenta con un sistema de centralita y de distribución de llamadas, basado en la solución Alcatel Omni PCX que permite entre otras funciones, la distribución automática de llamadas a grupos de atención, el establecimiento flexible de grupos de agentes y la obtención de información relativa a las llamadas que son procesadas por el sistema.

El adjudicatario se responsabilizará de operar dichas herramientas, como superusuario del CCS (siempre que la Agencia lo determine) y configurarlas en lo que a la prestación del servicio se refiere:

- Mantener actualizada la lista de personal del proveedor con acceso al CCD y el tipo de acceso que tiene; para ello solicitará las altas, bajas o modificaciones de usuarios que correspondan.
- Dar de alta, baja o modificar los agentes en el CCD, en el caso que se solicite por la Agencia; incluye el mantenimiento actualizado de la lista de agentes por piloto.
- Configuración de las matrices de encaminamiento y distribución, pilotos, grupos de tratamiento, colas, prioridades, desvíos, etc., en caso de solicitarse por la Agencia.
- Configuración del calendario anual.
- Mantenimiento del sistema de locuciones (incluye guías vocales, mensajes de bienvenida y cualquier otra comunicación que se grabe para estar disponible en la CCD); incluye propuesta de nuevas locuciones, grabación de las mismas, listado actualizado con los números de locuciones grabados y los disponibles para grabación, control del tiempo de grabación disponible, etc.
- Actualización, mantenimiento y generación de estadísticas (diarias, semanales, mensuales, etc.) provenientes de la CCD, así como su ubicación en el directorio que la Agencia determine; la Agencia podrá solicitar la generación de nuevos informes estadísticos.
- Propuesta y ejecución de planes de contingencia en el caso de caída o mal funcionamiento de la CCD tanto a nivel de llamadas como a nivel de informes estadísticos.
- Asegurar el funcionamiento de la configuración tras la realización de cambios.

Además, el proveedor deberá reportar los incidentes de la CCD con los datos necesarios para su gestión y realizar seguimiento hasta su solución.

Deberá informar a la Agencia de todos los cambios de configuración que pretenda realizar que impliquen cualquier alteración en la prestación del servicio, modificación de locuciones, realización de desvíos entre pilotos y grupos de tratamiento, cambio de agentes entre diferentes pilotos o grupos de tratamiento, etc. El adjudicatario deberá contar con la autorización formal de la Agencia para su implementación. De igual forma, informará a la Agencia de cualquier incidente del sistema y de la información estadística derivada del mismo.

La Agencia tendrá permanente acceso a la información del servicio prestado a través de esta herramienta.

Por su parte el Sistema de Grabación de Llamadas basado en la solución Cybertech de Nice, permite evaluar la calidad de la atención telefónica que se ofrece al usuario desde el equipo de agentes encargado de atender el canal telefónico.





El adjudicatario será responsable de la operación del sistema y de asegurar el correcto funcionamiento del mismo, detectando las anomalías que puedan producirse, para su correcta gestión y escalado. Con el fin de facilitar esta gestión, el sistema cuenta con una pantalla que recoge las alarmas.

El adjudicatario deberá comunicar a la Agencia cualquier cambio de configuración que pueda afectar al funcionamiento del sistema y, de manera previa al cambio, deberá contar con la autorización formal de la Agencia. El adjudicatario deberá asegurar en todo momento que todas las extensiones que prestan servicio de atención telefónica estén dadas de alta en el sistema para poder ser grabadas; en ningún caso, se activará ninguna extensión nueva en la CCD sin previamente haberla dado de alta en el sistema de grabación.

La Agencia tendrá en todo momento acceso a la información del sistema y la información recogida en el mismo para verificar el adecuado cumplimiento del servicio.

### **Solucionario**

La Agencia dispone de una herramienta de mercado, Personal Knowbase v3 (Bitsmith software), que contiene parte del sistema de gestión del conocimiento que necesitan los agentes de primer nivel para atender el servicio.

El proveedor deberá realizar las tareas de mantenimiento de la herramienta que consisten principalmente en:

- Mantenimiento actualizado de los contenidos en todas las bases de datos existentes (en el ***Dossier de Información Adicional*** se detallan las bases de datos actuales), es decir, dar de alta, de baja o modificar el contenido para mantener la información válida para el servicio. El contenido publicado deberá ser revisado por la Agencia antes de modificarlo en la herramienta.
- Compactar la base de datos según las indicaciones de la Agencia.
- Promover y gestionar el uso que hace el adjudicatario de la herramienta.
- Mantener la operatividad del Sistema y evolucionarlo instalando los parches o nuevas versiones necesarios.

### **Qlikview**

La Agencia dispone de un producto comercial denominado Qlikview que ofrece la posibilidad de explotar información del servicio de atención y soporte.

Las actividades descritas se desarrollarán sobre la herramienta y sus integraciones con otros productos:

- Administración y mantenimiento de los catálogos asociados a todos los procesos de la Agencia que se gestionan en esta herramienta y para todos los niveles de soporte como por ejemplo, grupos, áreas, direcciones de la Agencia a las que pertenecen los grupos, etc.
- Estos catálogos pueden variar durante la ejecución del contrato (aumentando/disminuyendo, cambiando la funcionalidad, etc.) debiendo asumirse dichos cambios por el adjudicatario con el mismo nivel de servicio que anteriormente.



- Velar por el mantenimiento actualizado de los catálogos adaptándose a cualquier cambio que se produzca en la Agencia o en la C.M. que afecte a los mismos, realizando acciones de forma proactiva que deben ser validadas previamente por la Agencia.
- Gestión, realización y archivo de solicitudes de claves de acceso a la herramienta para todos los módulos y/o procesos soportados en la misma.
- Desarrollo y/o mantenimiento correctivo y evolutivo de la herramienta, así como de sus integraciones, todo ello en base a la normativa de la Agencia. En caso necesario, el adjudicatario deberá realizar las integraciones que la Agencia determine para una mejora en el control del servicio. En el mantenimiento correctivo no se tiene en cuenta el mantenimiento de las licencias del producto.
- Especificación funcional de requisitos para la evolución y mejora de la herramienta y su adaptación continua a la evolución del servicio (definición de requisitos técnicos y funcionales, análisis funcional, planes de pruebas, construcción, realización de pruebas, etc.) todo acorde con la normativa existente en la Agencia a este respecto.
- Ejecución de actuaciones específicas en SQL que faciliten el mantenimiento y/o actualización de la herramienta y de sus datos.
- Velar y garantizar con las actividades necesarias la operatividad del entorno de producción de la Agencia, tanto en el equipo servidor como en los equipos clientes.
- Instalación y configuración de la herramienta, de los equipos clientes y/o del equipo servidor.
- Mantenimiento de las tareas programadas y ficheros asociados, así como la creación de nuevos.
- Mantenimiento del script de carga de datos del SGIP y de cualquier integración presente o futura.
- Tras la implementación de un cambio en la herramienta, verificación del correcto funcionamiento y análisis de su efectividad, documentándolo adecuadamente.
- Actividades de revisión de calidad y coherencia de la información tanto de la incluida directamente en el Sistema como la obtenida de las integraciones, existentes o futuras, para su corrección y mejora.
- Asegurar la solidez de la herramienta (no existe información vacía, comportamiento de la herramienta conforme a los requisitos, no existen datos erróneos, etc.).
- Revisión y análisis de la herramienta y sus informes, proponiendo mejoras e implementándolas en los plazos acordados con la Agencia.
- Mantenimiento de los informes existentes.
- Elaboración de informes a petición de la Agencia o de usuarios de la aplicación.
- Extracción de datos por petición, utilizando las funcionalidades que ofrece la herramienta.
- Detección, registro, seguimiento y resolución de incidencias, peticiones, consultas, quejas o cualquier otra posible clasificación.
- Gestión de autorizaciones de I/P/C's o cualquier otra clasificación, solicitando al Responsable funcional de la herramienta la autorización para ejecutar las I/P/C's, salvo los casos establecidos como preautorizados.



- Seguimiento de las I/P/C/Q o cualquier otra posible clasificación de los registros y actividades relativas a esta herramienta.
- Revisar, elaborar y/o actualizar la documentación de las herramientas, funcional y/o técnica, así como de ayuda al usuario, teniendo la responsabilidad de velar por el mantenimiento actualizado de dicha documentación en base a la normativa de la Agencia.
- Elaborar y/o actualizar los planes de contingencia.
- Comunicación y/o difusión de cambios puntuales o periódicos, así como en lo relativo a fomentar la utilización de las herramientas.
- Coordinación y realización de proyectos de evolución de la herramienta.
- Participación en proyectos de la Agencia que requieran cambios en la herramienta y que conlleven actividades adicionales a las descritas anteriormente.

### **CSGI. Confirmación del servicio de Gestión de Incidencias.**

- Administración y mantenimiento de los catálogos asociados a todos los procesos de la Agencia que se gestionan en esta herramienta.
- Estos catálogos pueden variar durante la ejecución del contrato (aumentando/disminuyendo, cambiando la funcionalidad, etc.) debiendo asumirse dichos cambios por el adjudicatario con el mismo nivel de servicio que anteriormente.
- Velar por el mantenimiento actualizado de los catálogos adaptándose a cualquier cambio que se produzca en la Agencia o en la C.M. que afecte a los mismos, realizando acciones de forma proactiva que deben ser validadas previamente por la Agencia.
- Gestión, realización y archivo de solicitudes de claves de acceso a la herramienta para todos los módulos y/o procesos soportados en la misma.
- Desarrollo y/o mantenimiento correctivo y evolutivo de la herramienta, así como de sus integraciones, todo ello en base a la normativa de la Agencia. En caso necesario, el adjudicatario deberá realizar las integraciones que la Agencia determine para una mejora en el control del servicio.
- Especificación funcional de requisitos para la evolución y mejora de la herramienta y su adaptación continua a la evolución del servicio (definición de requisitos técnicos y funcionales, análisis funcional, planes de pruebas, construcción, realización de pruebas, etc.) todo acorde con la normativa existente en la Agencia a este respecto.
- Velar y garantizar con las actividades necesarias la operatividad del entorno de producción de la Agencia, tanto en el equipo servidor como en los equipos clientes.
- Instalación y configuración de la herramienta, de los equipos clientes y/o del equipo servidor.
- Tras la implementación de un cambio en la herramienta, verificación del correcto funcionamiento y análisis de su efectividad, documentándolo adecuadamente.
- Actividades de revisión de calidad y coherencia de la información tanto de la incluida directamente en el Sistema como la obtenida de las integraciones, existentes o futuras, para su corrección y mejora.



- Asegurar la solidez de la herramienta (no existe información vacía, comportamiento de la herramienta conforme a los requisitos, no existen datos erróneos, etc.).
- Revisión y análisis de la herramienta y sus informes, proponiendo mejoras e implementándolas en los plazos acordados con la Agencia.
- Elaboración de informes a petición de la Agencia o de usuarios de la aplicación.
- Extracción de datos por petición, utilizando las funcionalidades que ofrece la herramienta.
- Detección, registro, seguimiento y resolución de incidencias, peticiones, consultas, quejas o cualquier otra posible clasificación.
- Gestión de autorizaciones de I/P/C's o cualquier otra clasificación, solicitando al Responsable funcional de la herramienta la autorización para ejecutar las I/P/C's, salvo los casos establecidos como preautorizados.
- Seguimiento de las I/P/C/Q o cualquier otra posible clasificación de los registros y actividades relativas a esta herramienta.
- Revisar, elaborar y/o actualizar la documentación de las herramientas, funcional y/o técnica, así como de ayuda al usuario, teniendo la responsabilidad de velar por el mantenimiento actualizado de dicha documentación en base a la normativa de la Agencia.
- Elaborar y/o actualizar los planes de contingencia.
- Comunicación y/o difusión de cambios puntuales o periódicos, así como en lo relativo a fomentar la utilización de las herramientas.
- Coordinación y realización de proyectos de evolución de la herramienta.
- Participación en proyectos de la Agencia que requieran cambios en la herramienta y que conlleven actividades adicionales a las descritas anteriormente.

**REVEL.** Notificación de incidencias relevantes a responsables de negocio.

La Agencia dispone de una herramienta para la notificación en tiempo real de incidencias relevantes.

Las actividades descritas se desarrollarán sobre la herramienta y sus integraciones con otros productos:

- Administración y mantenimiento de los catálogos asociados a todos los procesos de la Agencia que se gestionan en esta herramienta.
- Estos catálogos pueden variar durante la ejecución del contrato (aumentando/disminuyendo, cambiando la funcionalidad, etc.) debiendo asumirse dichos cambios por el adjudicatario con el mismo nivel de servicio que anteriormente.
- Velar por el mantenimiento actualizado de los catálogos adaptándose a cualquier cambio que se produzca en la Agencia o en la C.M. que afecte a los mismos, realizando acciones de forma proactiva que deben ser validadas previamente por la Agencia.
- Desarrollo y/o mantenimiento correctivo y evolutivo de la herramienta, así como de sus integraciones, todo ello en base a la normativa de la Agencia. En caso necesario, el adjudicatario deberá realizar las integraciones que la Agencia determine para una mejora en el control del servicio.



- Especificación funcional de requisitos para la evolución y mejora de la herramienta y su adaptación continua a la evolución del servicio (definición de requisitos técnicos y funcionales, análisis funcional, planes de pruebas, construcción, realización de pruebas, etc.) todo acorde con la normativa existente en la Agencia a este respecto.
- Actuaciones especializadas para la evolución, optimización y utilización de la herramienta tales como propuestas de mejora detalladas, definición de requisitos, etc. desde todos los puntos de vista de la aplicación (funcionalidades, contenido de los catálogos, solidez de la herramienta, etc.) previa aprobación de la Agencia.
- Ejecución de actuaciones específicas en SQL que faciliten el mantenimiento y/o actualización de la herramienta y de sus datos.
- Tras la implementación de un cambio en la herramienta, verificación del correcto funcionamiento y análisis de su efectividad, documentándolo adecuadamente.
- Actividades de revisión de calidad y coherencia de la información tanto de la incluida directamente en el Sistema como la obtenida de las integraciones, existentes o futuras, para su corrección y mejora.
- Asegurar la solidez de la herramienta (no existe información vacía, comportamiento de la herramienta conforme a los requisitos, no existen datos erróneos, etc.).
- Revisión y análisis de la herramienta, proponiendo mejoras e implementándolas en los plazos acordados con la Agencia.
- Elaboración y mantenimiento de informes.
- Detección, registro, seguimiento y resolución de incidencias, peticiones, consultas, quejas o cualquier otra posible clasificación.
- Gestión de autorizaciones de I/P/C's o cualquier otra clasificación, solicitando al Responsable funcional de la herramienta la autorización para ejecutar las I/P/C's, salvo los casos establecidos como preautorizados.
- Seguimiento de las I/P/C/Q o cualquier otra posible clasificación de los registros y actividades relativas a esta herramienta.
- Revisar, elaborar y/o actualizar la documentación de las herramientas, funcional y/o técnica, así como de ayuda al usuario, teniendo la responsabilidad de velar por el mantenimiento actualizado de dicha documentación en base a la normativa de la Agencia.
- Elaborar y/o actualizar los planes de contingencia.
- Comunicación y/o difusión de cambios puntuales o periódicos, así como en lo relativo a fomentar la utilización de las herramientas.
- Coordinación y realización de proyectos de evolución de la herramienta.
- Participación en proyectos de la Agencia que requieran cambios en la herramienta y que conlleven actividades adicionales a las descritas anteriormente.

#### Perfiles

Aparte de los roles del equipo de gobierno, este servicio se presta con los siguientes perfiles:



	TEA, TED, TEF, TEDG, AGHM, AF, JP, TES, TAD, GCON
<b>Ubicaciones</b>	Sede del proveedor del Servicio
<b>Volumetrías de Referencia</b>	Ver <b><i>Dossier de Información Adicional.</i></b>
<b>Interlocutores</b>	Responsable de herramientas o persona delegada dentro de DSMU
<b>Documentación e Instrucciones Técnicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procedimientos y documentación asociada (IT, anexos, etc.) que regulan la actividad que se gestiona en el SGIP.</li> <li>• Documentación específica para la gestión de los Incidentes del SGIP (manual de usuario, flujos de tramitación, fichas de acceso, procedimientos, etc.)</li> <li>• Documentación específica para el desarrollo, mantenimiento correctivo y evolutivo de aplicaciones (directrices de desarrollo, planes de pruebas, análisis funcionales, documentación técnica, etc.) identificado, principalmente, en el “Portal de arquitectura software” (normativa de desarrollo y calidad).</li> <li>• Manuales de usuario, administración y gestión del Portal del Usuario (Portal CAU-WASU – Canal web).</li> <li>• Manuales de usuario, administración y gestión de la APP PortalCAU (Canal móvil).</li> <li>• Manuales de usuarios, administración y configuración del CCS, del sistema de grabación, del PSS, del solucionario.</li> <li>• Manuales de usuario, administración e instalación de Qlikview.</li> <li>• En general, todos los manuales de uso, gestión, configuración, administración, etc. según corresponda en cada herramienta.</li> </ul>
<b>Infraestructuras de soporte requeridas</b>	<p>Puesto de trabajo con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a SGIP de la Agencia basado en ARS de Remedy</li> <li>• Acceso a la herramienta de alta de usuarios en DA (USUG)</li> <li>• Suite de Microsoft Office (Word, Excel, Access, PowerPoint, ...)</li> <li>• Navegador Web</li> <li>• Acceso a Internet</li> </ul>





	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a carpetas de red.</li> <li>• Etc.</li> </ul> <p>Según competencias, acceso a todas las herramientas recogidas en la Cláusula <b><i>Etapas de prestación del Servicio</i></b> del presente pliego.</p>
<b>Niveles de Servicio</b>	<p>CALIDADGLOBAL TTRAMIT INDICESOL ROT-INDICE REALPOMS CONFSERV SEGUIMIENTO</p>
<b>Observaciones adicionales</b>	



### I.3.4. Ficha de Servicio de Gestión del Desbordamiento del Centro de Servicios

SERVICIO	GESTIÓN DEL DESBORDAMIENTO DEL CENTRO DE SERVICIOS
<b>Descripción</b>	Tiene como objetivo velar por el adecuado dimensionamiento de los recursos prestadores de los distintos servicios y su adecuación a las dinámicas circunstancias del Centro de Servicios que se definen en este pliego. Los servicios operativos incluidos son los del Centro de Servicios, es decir, CAU y Gestión de Accesos.

#### Alcance y Descripción detallada

- El adjudicatario deberá dotar al proyecto de los recursos en cantidad, calidad y nivel de especialización suficientes, para atender de una forma eficaz y eficiente los servicios contemplados en el mismo, atendiendo a los periodos, horarios y circunstancias especiales de cada servicio.
- Se deberán adaptar los recursos humanos y técnicos a la demanda y actividad del servicio en cada periodo/horario. En este sentido, el adjudicatario analizará la actividad de dicho servicio y su casuística, y establecerá planes de acción, para hacer frente a los diferentes patrones de demanda.
- En particular, y como parte de sus responsabilidades, el adjudicatario deberá organizar la distribución de recursos ante fluctuaciones de la demanda de servicios, tanto la que pueda preverse mediante el análisis de los datos que aparecen en el **Dossier de Información Adicional**, como la que se derive de incidentes y/o proyectos/campañas/implantaciones, a lo largo de la vigencia del contrato (a modo de información aproximada y orientativa, en el **Dossier de Información Adicional** aparecen los datos de la demanda diaria de los servicios por meses y horarios para que el adjudicatario, desde el inicio del contrato, los analice y establezca planes de acción para adecuar los turnos y dimensionar los recursos de la manera más adecuada para dar respuesta a la calidad del servicio exigida en el presente pliego).
- Se considera que hay **Desbordamiento** cuando el servicio no es capaz de asumir la demanda recibida e incumple alguno de los ANS del servicio operativo en el porcentaje y tiempo especificado en la siguiente tabla dónde  $I_{ANS}$  es el grado de incumplimiento de un ANS:

Grado de incumplimiento de los ANS	Tiempo de incumplimiento de los ANS
$0\% < I_{ANS} \leq 5\%$	3 días
$5\% < I_{ANS} \leq 10\%$	2 días
$10\% < I_{ANS} \leq 50\%$	4 horas
$50\% < I_{ANS}$	1 hora

- En caso de incumplimiento, el proveedor debe analizar la causa del desbordamiento para activar las medidas que lo corrijan.
- En caso de que el desbordamiento venga provocado por un **incremento de demanda no planificado\***, el proveedor deberá, durante la hora posterior al incremento, poner en marcha las



acciones predefinidas, verificar su utilidad y, si no son suficientes, proponer medidas adicionales con el objetivo de que se establezcan los parámetros del servicio según la siguiente tabla.

	<b>Gestión del desbordamiento</b> (tiempo de reacción – en tiempo laborable - y nivel de servicio esperado)		
<b>Incremento de demanda respecto a la esperada</b>	6 horas	12 horas	24 horas
$20\% \leq I_D < 50\%$	Parámetros estabilizados		
$50\% \leq I_D < 80\%$	20%	Parámetros estabilizados	
$80\% \leq I_D$	50%	20%	Parámetros estabilizados

Si la demanda siguiera sin atenderse, se considerará a partir de ese momento **demanda planificada**.

\*Se considerará **demanda no planificada**, aquélla que tiene lugar como consecuencia de una incidencia crítica de carácter masivo o bien por una estimación errónea de la demanda, cuya causa sea ajena al servicio prestado por el adjudicatario y siempre que se incremente en, al menos, un 20% la demanda de servicio diaria (tomando como referencia la que corresponda a las mismas circunstancias de servicio del periodo anterior en el que se hubieran producido, es decir, teniendo en cuenta campañas y cualquier otra circunstancia que varíe la demanda en el periodo anterior).

- En caso de que el desbordamiento se haya producido por un **incremento de demanda planificado o bien por un decremento de la productividad del equipo**, el proveedor deberá igualmente poner en marcha las medidas para corregirlo pero se considerará causa no justificada.

Todas las medidas para corregir el desbordamiento se deben recoger en el **Plan de Desbordamiento**. Actualmente, este documento no existe; se deberá elaborar durante el primer año de contrato y mantener actualizado durante todo el contrato. Este documento recogerá, de forma detallada, los tipos de desbordamiento, cómo detectarlos, qué hacer para que el servicio vuelva a prestarse con normalidad y cómo y cuándo se debe activar cada medida. Es importante resaltar que, durante el tiempo de contrato que no esté creado el Plan de Desbordamiento, el servicio se debe prestar en cualquier caso, de tal forma que si se produjera desbordamiento del servicio, el proveedor deberá detectar, comunicar y actuar según las pautas ya aprobadas por la Agencia, de las que se muestran unos ejemplos más abajo. Es importante destacar que, hasta que no esté el Plan realizado, cualquier medida que se quiera activar en caso de desbordamiento, necesita aprobación previa de la Agencia.

En caso de que la entrega no se haga en la fecha estipulada o no contemple los aspectos pactados, se penalizará con 100 euros por cada día de retraso.

- La activación del Plan se deberá realizar de la siguiente forma:



- Si la causa y las medidas a realizar están recogidas en el Plan de Desbordamiento, se informará a la Agencia de lo que está provocando el desbordamiento, la medida que se ha adoptado y el periodo orientativo de cuándo va a estar activa.
- Si fuera necesario realizar alguna acción no recogida en el Plan, se deberá solicitar autorización previa a la Agencia incluyendo toda la información necesaria para que éste pueda tomar una decisión. Esta solicitud se hará por correo; en caso de urgencia, se podrá solicitar por teléfono, pero siempre a posteriori se deberá enviar un correo por parte del proveedor con lo acordado. Esta medida será incluida posteriormente en el Plan de desbordamiento.
- La Agencia podrá solicitar, en caso necesario, la aplicación de medidas de desbordamiento cuya aplicación será validada por el solicitante.
- Las medidas que se establezcan en caso de desbordamiento del servicio no planificado durarán el tiempo necesario para atender dicho desbordamiento, y en el momento que la demanda sea la habitual, solicitarán a la Agencia su desactivación.
- A **modo de ejemplo**, se mencionan diferentes medidas a adoptar en caso de desbordamiento:
  - Atención a usuarios - canal Teléfono; desbordamiento del nº de llamadas atendidas o TME del CAU. Las medidas pueden ser:
    - Locuciones informativas: Actualmente existen locuciones grabadas para avisar a los usuarios de determinados problemas que impiden prestar el servicio con normalidad; en cualquier caso, el adjudicatario siempre podrá proponer a la Agencia modificar las locuciones actuales o proponer nuevas locuciones
    - Proponer un canal alternativo a los usuarios para que su llamada sea atendida, como desvío a correo, página web o cualquier otro canal previamente aprobado por la Agencia.
    - Proponer desvíos entre pilotos, siempre y cuando se determinen mediante un plan previamente presentado por el proveedor y aprobado por la Agencia, en el que se determine para qué casos, en qué circunstancias y qué trabajo realizarán los agentes.
  - Servicios Centro de Servicios (CAU y Gestión de Accesos)
    - Traspase de agentes. Para esta medida, es importante destacar que, en ningún caso, se permitirá el paso de agentes de un servicio a otro sin que previamente se hayan definido las tareas a realizar y cada agente se haya formado y pasado por las pruebas que determinen que está preparado para prestar el soporte con la calidad establecida en este contrato. Excepcionalmente podrían permitirse bajo autorización expresa y escrita por la Agencia.

Es importante destacar que, en caso de que se trasvase parte del servicio a otro/s agentes/grupos, hay que hacer especial **seguimiento de la calidad**. El/los supervisor/es encargados del servicio **receptor** harán un seguimiento específico, por agente/técnico, de la calidad de ejecución de las tareas asignadas (por ejemplo, si la medida consiste en que el nuevo agente registre los correos recibidos, se realizarán las mediciones de calidad del canal correo y de su registro en la herramienta de gestión de tickets por el servicio receptor como si fuera un agente nuevo en el servicio). Las potenciales tareas a realizar, las características del trasvase y su medición deberán estar dentro del **Plan de Desbordamiento** previamente acordado entre la



<p>Agencia y el adjudicatario, y en todo caso deberán ser supervisadas por la Agencia. En ningún caso se permitirá el paso de agentes de un servicio a otro sin que previamente lo haya aprobado la Agencia.</p>	
<b>Perfiles</b>	<p>Aparte de los roles del equipo de gobierno, este servicio se presta con los siguientes perfiles:</p> <p>AGE, AGEDF, TGA, TGADF, TED, TAD</p>
<b>Ubicaciones</b>	<p>Este servicio se prestará desde las instalaciones del proveedor.</p>
<b>Volumetrías de Referencia</b>	<p>Ver <b><i>Dossier de Información Adicional</i></b>.</p>
<b>Interlocutores</b>	<p>Responsables del Centro de Atención y Soporte a Usuarios de la Agencia – Regulación y Control del Servicio</p>
<b>Documentación e Instrucciones Técnicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de Gestión del Conocimiento</li> <li>• Plan de desbordamiento</li> <li>• Plan de formación</li> <li>• Plan de calidad</li> </ul>
<b>Infraestructuras de soporte requeridas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramienta de gestión de incidentes, actualmente ARS Remedy.</li> <li>• Centralita integrada en la red de telefonía de la Comunidad de Madrid y distribuidor automático de llamadas Alcatel OmniPCX.</li> <li>• Canal correo y fax; seguimiento de la entrada / salida.</li> <li>• Grabador de llamadas CyberTech Miracle 6.0.1</li> <li>• Conectividad y acceso a los distintos entornos de trabajo, operativo y de reporte (directorios de red, SAP, gestor documental, plataforma Mentos para envío de SMSs, etc.).</li> <li>• Portal de seguimiento del servicio.</li> <li>• Portal del Usuario (Portal CAU-WASU – Canal web).</li> <li>• APP PortalCAU (Canal móvil)</li> </ul>
<b>Niveles de Servicio</b>	<p>Este servicio se medirá en el ANS de CALIDADGLOBAL como un factor dentro de la muestra cualificada, a criterio de la Agencia.</p> <p>ROT-INDICE REALPOMS CONFSERV</p>



**Observaciones  
adicionales**

Los recursos que se asignen en caso de desbordamiento de los servicios deberán realizar una formación previa en cuanto a contenido y tareas a realizar y superar las pruebas determinadas en el Plan de Desbordamiento.





## I.4. Fichas de Servicio de Gestión de Quejas y Sugerencias

### I.4.1. Ficha de Servicio de Gestión de Quejas y Sugerencias

SERVICIO	GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS
<p><b>Descripción</b></p>	<p>Servicio de atención y soporte a usuarios de la Comunidad de Madrid para que puedan formular quejas o sugerencias sobre el funcionamiento de la Agencia y sobre los procedimientos que utiliza para prestar sus servicios.</p>
<p><b>Alcance y Descripción detallada</b></p> <p>La finalidad de la gestión de las quejas y sugerencias, emitidas por los usuarios, es mejorar la calidad de los servicios prestados por la Agencia, evitando que se repitan los problemas identificados y tratados, y asegurando así, el nivel de satisfacción de la Comunidad de Madrid. Para ello los usuarios disponen de una línea telefónica, fax, correo y formulario Web, dedicados en exclusiva y adecuadamente publicados para su general conocimiento.</p> <p>Sugerencia del servicio: Formulación por parte de un usuario de una idea, opinión o propuesta para que se tome en consideración en la forma de realizar los servicios prestados o para mejorar estos servicios.</p> <p>Queja del servicio: Cualquier manifestación de insatisfacción fundada y expresada formalmente por escrito por el usuario, respecto a los servicios que la Agencia presta a la Comunidad de Madrid. No se considera queja una manifestación de insatisfacción que no venga expresada formalmente y por escrito como tal, a excepción de las transmitidas verbalmente por Altos Cargos.</p> <p>Tareas del Responsable del Servicio Contratado por parte del Proveedor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concienciar al resto de su organización sobre la importancia del adecuado tratamiento de las quejas con el fin de subsanar las posibles deficiencias del servicio y mejorar la eficiencia y eficacia de la Agencia.</li> <li>• El responsable del servicio contratado por parte del proveedor contará dentro de su organización, con la colaboración de todos los grupos implicados en la solución de una queja con la diligencia que exige el tratamiento de un incidente priorizado como crítico y en ocasiones grave.</li> <li>• Localización de quejas remitidas directamente al CAU por los usuarios y envío a la Unidad de Quejas y Sugerencias para su registro y tramitación.</li> <li>• Informar a los agentes de atención telefónica o resto de servicios que si reciben una queja de forma presencial o telefónica, deberán indicar al usuario que la dirijan por escrito a la UOR en la Gestión de Quejas y Sugerencias, facilitándoles los medios para ello.</li> <li>• En el caso de Altos Cargos cuando se reciba una queja de forma verbal, ésta se comunicará por mail a la Unidad Orgánica responsable en la Agencia de la Gestión de Quejas y Sugerencias.</li> <li>• Seguimiento del proceso de resolución de las quejas y sugerencias recibidas respecto al servicio prestado.</li> <li>• Realización de informe técnico con la evaluación detallada de las causas que han originado la queja y describiendo las medidas tomadas para la resolución de la misma, propuesta de acciones correctivas y preventivas, si procede, que será anexado en SGIP.</li> </ul>	



- Tratamiento de las “soluciones no efectivas” derivadas de los informes de solución de la queja que no cumplan los requisitos necesarios para proceder al cierre de la queja.
- Escalado en Remedy de la queja en estado “solucionado” a la UOR de la Gestión de Quejas y Sugerencias de la Agencia, quien elaborará la comunicación de cierre de la queja al usuario con la solución recibida.
- Colaborar eficazmente y con la diligencia debida con las Áreas y Unidades Organizativas de la Agencia encargadas de la solución de las quejas, así como con las responsables de su tramitación y análisis.
- Impulsar las acciones necesarias para que la queja se solucione en el plazo establecido.
- En relación a las sugerencias recibidas de los usuarios, sobre los servicios prestados, se registrarán por parte de la UOR en la gestión de quejas y sugerencias, indicando en la descripción del problema la palabra SUGERENCIA y se escalarán para que se incluyan las acciones de mejora a llevar a cabo por parte del proveedor, siempre que sea posible.
- Elaboración de informe mensual de las quejas registradas por el servicio prestado, analizando patrones de repetición, detectando la gravedad en cuanto a tiempo de enquistamiento, usuarios afectados, etc.

<b>Perfiles</b>	Aparte de los roles del equipo de gobierno, este servicio se presta con los siguientes perfiles:  TAD
<b>Ubicaciones</b>	El servicio se presta por personal de la UOR de la gestión de quejas y sugerencias de la Agencia
<b>Volumetrías de Referencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Año 2016</li> <li>• Consultar el <b><i>Dossier de Información Adicional</i></b></li> </ul>
<b>Interlocutores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable operativo de quejas y sugerencias contratado por el proveedor.</li> <li>• Responsable de la Unidad Organizativa de la Agencia en la gestión de Quejas y Sugerencias</li> </ul>
<b>Documentación e Instrucciones Técnicas</b>	Sistema de gestión del Conocimiento
<b>Infraestructuras de soporte requeridas</b>	Herramienta de gestión de incidentes, actualmente SGIP (ARS Remedy).
<b>Niveles de Servicio</b>	CALIDADGLOBAL ROT-INDICE



	REALPOMS CONFSERV QUEJAS TSOL-Q
<b>Observaciones adicionales</b>	



## ANEXO II. Fichas y tablas de Acuerdos de Nivel de Servicio

### II.1. Calidad Global del Servicio

<b>INDICADOR</b>
------------------

**Código:** CALIDADGLOBAL

**Título:** Calidad Global del Servicio prestado

<b>RESPONSABLE DEL INDICADOR</b>
----------------------------------

Director de Soporte Multicanal al Usuario: Responsable de la definición, forma de extracción y seguimiento.

Responsable del Servicio Contratado por parte del Proveedor: Responsable de medición y cumplimiento.

<b>VINCULADO AL SERVICIO/S</b>
--------------------------------

Servicio de Atención y soporte

Servicio de Gestión de accesos

Servicio de Soporte Técnico de 2º Nivel para centros especiales

Servicio de Soporte Técnico de 2º Nivel para centros estándar

Servicio de Despliegues

Servicio de Dotaciones

Servicio de Soporte Proactivo y Técnico Avanzado a entorno de Puesto de Trabajo

Servicio de Soporte a las Comunicaciones Distribuidas

Servicio de Mantenimiento Hardware del Puesto de Trabajo y periféricos

Servicio de Maquetación, adecuación y personalización del equipamiento

Servicio de Provisión y Operación del CdD

Servicio de Gestión de Stock

Servicio de Logística inversa

Servicio de Incorporación de actividad y servicios

Servicio de Gestión de Problemas

Servicio de Gestión del conocimiento

Servicio de Seguimiento y Mejora del servicio

Servicio de Gestión de Herramientas

Servicio de Gestión de Quejas y sugerencias

Servicio de Soporte a Grabación Digital de Vistas Judiciales



Servicio de Soporte a Eventos y Salas Audiovisuales

Servicio de Soporte a Videoconferencias

### OBJETIVO DEL INDICADOR

Optimizar la calidad en la atención y soporte dispensada por los prestadores del servicio, ajustándose a los procedimientos definidos por la Agencia.

### DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Este indicador debe medir la calidad de todos los servicios prestados.

En todos los casos, se procederá a la evaluación objetiva de la calidad en base a los atributos establecidos como más relevantes para el servicio y para cada uno de sus roles. De esta forma para los servicios de todos los entornos:

- Se medirá, al menos, el 2% de la gestión realizada en el servicio.
- La muestra que conforma el porcentaje indicado en el párrafo anterior, será una muestra cualificada elegida por la Agencia. Los criterios a aplicar en cada periodo, serán informados al adjudicatario al inicio del periodo a analizar.
- Para todos los servicios la Agencia identificará, junto con la muestra de cada periodo, si se realiza algún tipo de desagregación o agrupación por entorno, grupo/agrupación, etc. para ese periodo concreto y la muestra a medir para cada entorno, grupo/agrupación, etc.; en el caso del servicio de atención y soporte, sin menoscabo de lo anterior, concretar que siempre se medirá por cada grupo/agrupación (piloto) identificado por la Agencia.
- Las mediciones deben asegurar que, al menos, de forma bimestral, se haya medido el total de prestadores y que, al menos, el 95% de prestadores, cuya medición incumpla los niveles de servicio, se hayan medido un mínimo de 3 veces en un periodo no superior a 30 días desde el incumplimiento. Las mediciones se deberán realizar a lo largo del periodo especificado. Por prestador se entiende cualquier perfil del adjudicatario asignado al servicio.

En lo que respecta a los roles del servicio asociados al equipo de gobierno, indicar que se va a analizar la calidad de la ejecución de sus funciones. Para este análisis, además de los atributos que la Agencia defina como más relevantes para cada servicio y perfil, se identificará una relación entre número de personas que conforman el equipo base de ese servicio y responsables del equipo de gobierno. De esta forma, se ponderará la importancia del equipo de gobierno en relación al equipo base del que es responsable.

La información se recogerá en una plantilla de toma de datos que facilite el análisis realizado basándose en las pautas indicadas en los protocolos definidos. El análisis deberá responder a unos puntos básicos, en función del perfil del evaluado. Entre otros, y a modo de ejemplo, podemos señalar:

#### **Servicios de todos los entornos**

- Modelo de comunicación (forma y estilo).
- Conocimientos, bien para solucionar lo correspondiente a su ámbito de competencia, bien para tramitar correctamente (contenido).



- Gestión del incidente.
- Seguimiento de los procedimientos validados por la Agencia.
- Calidad de la evaluación de los componentes del equipo en función de las tareas desarrolladas.
- Comunicación entre los responsables y la Agencia.
- Dimensionamiento de los equipos.
- Resultado de las propuestas de mejora.
- Gestión de desbordamiento del servicio.
- Impacto en el servicio, medir para comprobar la eficacia de la documentación y de la formación.
- Seguimiento de los procedimientos validados por la Agencia.
- Calidad de la evaluación de los componentes del equipo en función de las tareas desarrolladas.
- Comunicación entre los responsables y la Agencia.
- Dimensionamiento de los equipos.
- Resultado de las propuestas de mejora.

La Agencia podrá realizar auditorías periódicas sin previo aviso.

## NIVELES DE SERVICIO

### Servicios de todos los entornos

Se exige que el 95% de prestadores tengan una nota global  $\geq 8$  y no tengan algún factor con una nota  $\leq 6$ .

## METRICA

La empresa adjudicataria realizará una evaluación interna a los prestadores, con una tabla prefijada por la Agencia y en función del perfil evaluado puntuándose cada hito con valores entre 0 y 10.

Durante la Fase de Transición, la Agencia definirá los atributos a medir, la ponderación asignada a cada factor, subfactor y atributo definido, etc. para cada uno de los roles que se miden.

Habrà una plantilla de monitorización diferenciada para los servicios detallados en este indicador. A modo de ejemplo, se presenta cómo se realizará la medición, teniendo en cuenta que se hará indistintamente sobre aptitudes/evaluaciones/etc.

La plantilla de monitorización recoge una serie de aptitudes que se agrupan en atributos y dispone de tres **posibles valoraciones** para cada aptitud evaluada:

- “Correcto/Sí”, cuando la valoración es positiva (Nota=10)
- “Incorrecto/No” cuando la valoración es negativa (Nota=0)
- “N/A”, cuando no ha podido ser valorada la aptitud (Nota = N/A)

La nota que obtendrá cada prestador monitorizado se calculará siguiendo lo recogido anteriormente. La plantilla de monitorización contiene todas las **aptitudes** que evaluarán al prestador monitorizado, mientras





que el esquema funcional se encargará de estructurar funcionalmente todas estas aptitudes. Por lo tanto, la **estructura** que tendremos que puntuar es la siguiente:

Evaluación plantilla	Estructura funcional de las evaluaciones				
Aptitud1	Atributo1	Subfactor1	Factor1		
Aptitud2					
Aptitud3					
Aptitud4					
Aptitud5	Atributo2	Subfactor2			
Aptitud6					
Aptitud7					
Aptitud8					
Aptitud9	Atributo3	Subfactor3	Factor2		
Aptitud10					
Aptitud11					
Aptitud12					
Aptitud13	Atributo4				
Aptitud14					
Aptitud15					
Aptitud16					
Aptitud17	Atributo5				
Aptitud18					
	Atributo6				

Es importante destacar que:

- En la evaluación de la plantilla se aplicarán las notas del prestador según su resultado en cada una de las aptitudes evaluadas (Nota=10, Nota=0 ó N/A).
- En la estructura de las evaluaciones se aplicará la ponderación de las notas obtenidas en la evaluación de la plantilla.

Por lo tanto, el **mecanismo de puntuación para las monitorizaciones** será el que se describe a continuación:

- Puntuación de las aptitudes evaluadas en la plantilla. Se marcan como 'Correcto', 'Incorrecto' o 'N/A' cada una de las aptitudes contenidas en la plantilla (Nota=10, Nota=0 ó N/A).
- Puntuación obtenida agrupada por 'Atributo':

N aptitudes puntuables pertenecientes al Atributo X

$$NotaAtributoX = \frac{NotaAptitudA + NotaAptitudB + \dots + NotaAptitudN}{N}$$

- Ponderación de las notas obtenidas por aptitud según el porcentaje aplicado a cada 'Atributo', obteniendo la nota por Subfactor:

$$NotaSubfactorX = NotaAtributoA (aa\%) + NotaAtributoB (bb\%) + \dots + NotaAtributoN (nn\%)$$

$$NotaSubfactorX = \frac{NotaAtributoA * aa}{100} + \frac{NotaAtributoB * bb}{100} + \dots + \frac{NotaAtributoN * nn}{100}$$



4. Ponderación de las notas obtenidas por atributo según el porcentaje aplicado a cada 'Subfactor', obteniendo la nota por Factor:

$$NotaFactorX = NotaSubfactorA (aa\%) + NotaSubfactorB (bb\%) + \dots + NotaSubfactorN (nn\%)$$

$$NotaFactorX = \frac{NotaSubfactorA * aa}{100} + \frac{NotaSubfactorB * bb}{100} + \dots + \frac{NotaSubfactorN * nn}{100}$$

5. Ponderación de las notas obtenidas por subfactor según el porcentaje aplicado a cada 'Factor', obteniendo la nota por Monitorización:

$$NotaMonitorizaciónX = NotaFactorA (aa\%) + NotaFactorB (bb\%) + \dots + NotaFactorN (nn\%)$$

$$NotaMonitorizaciónX = \frac{NotaFactorA * aa}{100} + \frac{NotaFactorB * bb}{100} + \dots + \frac{NotaFactorN * nn}{100}$$

6. Ajuste de la nota final en función del porcentaje de Atributos que hayan podido ser evaluados:

$$NotaFinal = \frac{Nota * 100}{(100 - \%NoEvaluado)}$$

Donde:

NotaFinal → Nota final del prestador monitorizado

Nota → Nota obtenida por el prestador monitorizado antes de realizar el ajuste debido a las aptitudes que no le han podido ser evaluadas

%NoEvaluado → Porcentaje ponderado de nota de la plantilla que no ha sido evaluado al prestador

Aquellas **aptitudes que no han sido valoradas** en la plantilla (N/A) no son puntuadas, ya que no afectan ni positiva ni negativamente a la nota final obtenida por el prestador. Por ello, y debido a la estructura que se ha establecido, cuando una aptitud no sea valorada, no se tendrá en cuenta al realizar el cálculo de la nota obtenida por el prestador.

Si un mismo prestador tiene varias valoraciones, siempre sobre atributos similares, se hará la media siempre y cuando no incumpla el nivel de servicio de nota mínima. Si incumpliera la nota mínima, se revisarán las valoraciones realizadas posteriormente durante el periodo de análisis y si todas superan el nivel de calidad definido, no sumará al número de prestadores que incumple el nivel de calidad (siempre y cuando el número de prestadores total que incumplen el nivel de calidad durante el periodo de análisis no supere el 20% del total de prestadores).



## PERIODICIDAD MÍNIMA DE ANÁLISIS

Mensual

## FUENTE DE INFORMACIÓN DE LOS DATOS

DATOS	SISTEMA DE INFORMACIÓN	ALIMENTACIÓN
Monitorización de llamadas	Sistema de Gestión de llamadas y/o Sistema de Grabación de llamadas.	Manual
Monitorización de correos / faxes	SGIP/ Exchange	Manual
Calidad Gestión Incidentes	SGIP / Exchange / Grabador	Automático / Manual
Conocimiento (Aplicación de la información transmitida y/o documentada a los distintos prestadores del servicio)	SGIP / Exchange / Grabador/Sistema de Gestión Documental /BDEC/ WASU	Manual
Seguimiento de los procedimientos definidos por la Agencia	Sistema de Información Documental	Automático / Manual
Gestión del desbordamiento	SGIP/ Otros Sistemas	Automático / Manual

## DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Plantillas de monitorización
- Procedimientos utilizados para la gestión del servicio y aprobados por la Agencia.



## II.2. Contactos perdidos por canal habilitado

### INDICADOR

**Código:** CANALPERD

**Título:** Contactos perdidos por cualquier canal habilitado

### RESPONSABLE DEL INDICADOR

Director de Soporte Multicanal al Usuario: Responsable de la definición, forma de extracción y seguimiento.

Responsable del Servicio Contratado por parte del Proveedor: Responsable de la medición y cumplimiento.

### VINCULADO AL SERVICIO/S

Servicio de Atención y Soporte

Servicio de Gestión del Conocimiento

### OBJETIVO DEL INDICADOR

Optimizar la Gestión de los contactos de los usuarios de los servicios minimizando al máximo el número de contactos perdidos.

### DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Indicador que refleja el porcentaje de contactos perdidos con respecto al total de contactos recibidos por cada entorno que realiza la función de CAU o la función de gestión del conocimiento, independientemente del canal utilizado. Para ello, definimos las siguientes consideraciones:

- Se entiende por contacto tanto las llamadas como los correos/faxes.
- En el caso de las llamadas, se medirá el porcentaje de pérdidas frente a las recibidas teniendo en cuenta los conceptos siguientes:
  - **Llamadas perdidas:** Llamadas en las que el usuario no ha establecido comunicación con un agente del CAU, bien por estar todos los agentes ocupados (llamadas disuadidas), por decisión del usuario de abandonar la comunicación después de 5 segundos (llamadas abandonadas).
  - **Llamadas recibidas:** Llamadas realizadas por el usuario al CAU que pueden haber sido atendidas o perdidas.
  - **Llamadas atendidas:** Llamadas en las que el usuario ha contactado con un agente del CAU.



- En el caso de los correos y faxes remitidos por los usuarios se medirá, de forma automática, y de todos los buzones asociados al Servicio de Atención y Soporte, el porcentaje de correos/faxes que no se han tramitado antes de las 24:00 horas del día de recepción respecto al total.
- Se tendrá en la misma consideración el correo y el fax remitido por los usuarios ya que Primer Nivel recibe los faxes como correo electrónico en los buzones Exchange al estar integrado con la herramienta Rightfax.
- En el caso de los contactos del servicio de atención y soporte se realizará una ponderación en función del total de llamadas y correos/faxes recibidos por entorno.
- En este caso concreto, se entiende por entorno, el piloto que atiende las llamadas y todos los buzones de correo/fax asociados al servicio atendido por dicho piloto.
- En el caso de gestión del conocimiento, se medirá, de forma automática, de todos los buzones de correo asociados a este servicio, el porcentaje de correos que no se han tramitado respecto al total.

La Agencia podrá realizar auditorías periódicas sin previo aviso.

## NIVELES DE SERVICIO

### Servicio de atención y soporte

Por entorno:

Contactos perdidos  $\leq 5\%$  siendo una ponderación del volumen de llamadas y correos/faxes recibidos y teniendo en cuenta adicionalmente las siguientes limitaciones:

- Se deben considerar contactos perdidos los correos/faxes tramitados después de las 24:00 horas del día de la recepción, tal y como se ha indicado anteriormente (correos/faxes sin tramitar = 0%) y
- El porcentaje de llamadas perdidas no puede ser  $> 5\%$ .

Para cumplir el nivel de servicio requerido para atención y soporte es necesario que se cumplan los 3 indicadores descritos. En el caso de penalización, se aplicará la correspondiente al incumplimiento de mayor severidad.

### Servicio de gestión del conocimiento

Contactos sin tramitar = 0%

Para ambos servicios, el nivel requerido se considerará incumplido, con una severidad grave, en el caso de haberse producido el llenado del buzón de correo en el periodo de medición, al conllevar una pérdida de recepción de contactos no cuantificable.

## METRICA

### Servicio de atención y soporte

Por entorno:

$$\frac{N^{\circ} \text{ total de llamadas perdidas en el mes}}{N^{\circ} \text{ total de llamadas recibidas en el mes}} \times 100 = \% \text{ llamadas pérdidas}$$



$$\frac{N^{\circ} \text{ total de correos/faxes no tramitados en el mes}}{N^{\circ} \text{ total de correos/faxes recibidos en el mes}} \times 100 = \% \text{ correo/fax perdidos}$$

Total de llamadas recibidas en el mes + total de correos/faxes recibidos en el mes = N° total de contactos

$$\frac{N^{\circ} \text{ total de llamadas recibidas en el mes}}{N^{\circ} \text{ total de contactos}} \times 100 = \% \text{ total llamadas}$$

$$\frac{N^{\circ} \text{ total de correos/faxes recibidos en el mes}}{N^{\circ} \text{ total de contactos}} \times 100 = \% \text{ total correo/fax}$$

(% llamadas pérdidas X % total llamadas) + (% correo/fax perdidos X % total correo/fax) <= 5%  
y

$$\frac{N^{\circ} \text{ total de correos/faxes no tramitados en el mes}}{N^{\circ} \text{ total de correos/faxes recibidos en el mes}} \times 100$$

y

$$\frac{N^{\circ} \text{ total de llamadas perdidas en el mes}}{N^{\circ} \text{ total de llamadas recibidas en el mes}} \times 100$$

#### Servicio de gestión del conocimiento

$$\frac{N^{\circ} \text{ total de correos no tramitados en el mes}}{N^{\circ} \text{ total de correos recibidos en el mes}} \times 100$$

#### PERIODICIDAD MÍNIMA DE ANÁLISIS

Mensual

#### FUENTE DE INFORMACIÓN DE LOS DATOS

DATOS	SISTEMA DE INFORMACIÓN	ALIMENTACIÓN
Total de contactos	Sistema de Gestión de Llamadas / Exchange	Automático
Total de llamadas perdidas	Sistema de Gestión de Llamadas	Automático
Total de llamadas recibidas	Sistema de Gestión de Llamadas	Automático
Total de correos / faxes no tramitados	Exchange	Automático
Total de correos / faxes recibidos	Exchange	Automático





## DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Procedimientos de Gestión de IPCs de Usuario.
- Procedimiento de Gestión de buzones de correo y Fax.
- Informes de llamadas generadas utilizando los datos del CCS. Para la obtención de los datos de las llamadas/ informes aplican los manuales de la CCS.
- Informe de auditoría de correos.
- Procedimiento de Gestión del conocimiento.



## II.3. Tiempo de Atención a Usuarios

### INDICADOR

**Código:** TATENCION

**Título:** Tiempo que se tarda en atender a los usuarios.

### RESPONSABLE DEL INDICADOR

Director de Soporte Multicanal al Usuario: Responsable de la definición, forma de extracción y seguimiento.

Responsable del Servicio Contratado por parte del Proveedor: Responsable de la medición y cumplimiento.

### VINCULADO AL SERVICIO/S

Servicio de Atención y Soporte.

Servicio de Gestión del Conocimiento

### OBJETIVO DEL INDICADOR

Optimizar la gestión de los contactos remitidos por los usuarios de los servicios minimizando al máximo el tiempo de espera antes de ser atendido por los diferentes canales habilitados.

Recoge tanto el tiempo de espera en las llamadas como el tiempo máximo de registro de correos y faxes.

### DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Indicador que refleja el tiempo que se tarda en atender los contactos por cada entorno que realiza la función de CAU o la función de gestión del conocimiento, independientemente del canal utilizado. Para ello, definimos las siguientes consideraciones:

- Se entiende por contacto tanto las llamadas como los correos/faxes.
- El Tiempo Medio de Espera es el tiempo (excluido el tiempo de locución) transcurrido desde que se realiza una llamada de usuario hasta que es atendida por un agente.
- Llamadas atendidas son las llamadas en las que el usuario ha contactado con un agente del CAU.
- El Tiempo Máximo de Registro del correo/fax transcurrido desde que el CAU o el servicio de gestión del conocimiento recibe el mensaje en cualquiera de los buzones de correo y faxes hasta que lo tramita y registra en el SGIP.
- En el caso de los contactos del servicio de atención y soporte se realizará la medición por entorno.
- En este caso concreto, se entiende por entorno, el piloto que atiende las llamadas y todos los buzones de correo/fax asociados al servicio atendido por dicho piloto.



- En el caso de gestión del conocimiento, se medirá, de todos los buzones de correo asociados a este servicio, el tiempo máximo de registro del correo/fax.

La Agencia podrá realizar auditorías periódicas sin previo aviso.

## NIVELES DE SERVICIO

### Servicio de atención y soporte

Por entorno:

≤ 10 segundos de media del total de las llamadas atendidas en el mes

y

≥ 95% de los correos / faxes recibidos deben tener un registro en SGIP ≤ 30 minutos.  
(independientemente de la prioridad (a día de hoy, normal y crítica)

y

El resto de los correos/faxes se tramitarán siempre antes de las 24:00 horas del día en curso.

Para cumplir el nivel de servicio requerido para atención y soporte es necesario que se cumplan los 3 indicadores descritos. En el caso de penalización, se aplicará la correspondiente al incumplimiento de mayor severidad.

### Servicio de gestión del conocimiento

≥ 95% de los correos / faxes recibidos deben tener un registro en SGIP ≤ 30 minutos.  
(independientemente de la prioridad)

y

El resto de los correos/faxes se tramitarán siempre antes de las 24:00 horas del día en curso.

Para cumplir el nivel de servicio requerido para gestión del conocimiento es necesario que se cumplan los 2 indicadores descritos. En el caso de penalización, se aplicará la correspondiente al incumplimiento de mayor severidad.

Todos los tiempos recogidos en este ANS se expresan en unidades naturales.

## PERIODICIDAD MÍNIMA DE ANÁLISIS

Mensual

## METRICA

### Servicio de atención y soporte



Por entorno:

$$\frac{\sum \text{Tiempo de espera de cada una de las llamadas atendidas del mes}}{N^{\circ} \text{ total de llamadas atendidas en el mes}}$$

y

Fecha/hora de Grabación del mensaje en SGIP – Fecha/hora de Entrada del correo/fax

y

para el resto: Fecha/hora de Grabación del mensaje en SGIP < 24:00 horas del día en curso

### Servicio de gestión del conocimiento

Fecha/hora de Grabación del mensaje en SGIP – Fecha/hora de Entrada del correo/fax

y

para el resto: Fecha/hora de Grabación del mensaje en SGIP < 24:00 horas del día en curso

### FUENTE DE INFORMACIÓN DE LOS DATOS

DATOS	SISTEMA DE INFORMACIÓN	ALIMENTACIÓN
Tiempo de espera de las llamadas atendidas	Sistema de Gestión de llamadas	Automático
Total de llamadas atendidas	Sistema de Gestión de llamadas	Automático
Fecha y hora de grabación del mensaje cuyo origen es Correo / fax	SGIP	Automática
Fecha y hora de entrada del mensaje cuyo origen es Correo / fax	SGIP	Automática



## DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Procedimientos de Gestión de IPCs de Usuario.
- Procedimiento de gestión de buzones de correo y fax.
- Informes de llamadas generadas utilizando los datos del CCS. Para la obtención de los datos de las llamadas/informes aplican los manuales del CCS.
- Procedimiento de gestión del conocimiento.



## II.4. Tiempo Máximo de Tramitación

### INDICADOR

**Código:** TTRAMIT

**Título:** Tiempo Máximo de Tramitación.

### RESPONSABLE DEL INDICADOR

Director de Soporte Multicanal al Usuario: Responsable de la definición, forma de extracción y seguimiento.

Responsable del Servicio Contratado por parte del Proveedor: Responsable de la medición y cumplimiento.

### VINCULADO AL SERVICIO/S

Servicio de Atención y Soporte.

Servicio de Gestión de Accesos.

Servicio de Gestión de Herramientas

Servicio de Soporte Técnico de 2º Nivel para centros especiales

Servicio de Soporte Técnico de 2º Nivel para centros estándar

Servicio de Soporte Proactivo y Técnico Avanzado a entorno de Puesto de Trabajo

Servicio de Soporte a las Comunicaciones Distribuidas

Servicio de Mantenimiento Hardware del Puesto de Trabajo y periféricos

Servicio Incorporación de actividad y servicios.

Servicio de Gestión de Problemas

Servicio de Gestión del Conocimiento

Servicio de Soporte a Grabación Digital de Vistas Judiciales

Servicio de Soporte a Videoconferencias

### OBJETIVO DEL INDICADOR

Optimizar el tiempo de tramitación del incidente.





## DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Indicador que refleja el Tiempo Máximo de Tramitación transcurrido desde que se recibe la incidencia, petición o consulta en cada uno de los grupos del adjudicatario (o en las agrupaciones de dichos grupos definidas por la Agencia) hasta que se cierra, habiendo realizado correctamente las acciones pertinentes.

A este respecto, indicar que, se aplica a incidencias, peticiones y consultas, así como a cualquier otro registro que se clasifique con una tipología determinada en base a los procedimientos establecidos por la Agencia, como por ejemplo, tareas internas asociadas al servicio de gestión del conocimiento.

Respecto a los incidentes pendientes al inicio de la etapa de pleno servicio, indicar que se tendrán en cuenta los tiempos de tramitación asociados a dichos incidentes que sean aplicables al adjudicatario.

Se medirán los siguientes *Tiempos de Tramitación*:

- **Tiempo de Tramitación:** Se define como la suma de todos los tiempos en que el incidente ha estado en el grupo/agrupación del adjudicatario independientemente de su estado (excepto “Pendiente de Confirmación”, “Pendiente Usu” y “Cerrado”).

Los incidentes se contabilizan en el mes en que se han cerrado.

En el caso de servicio de atención y soporte, gestión de accesos, gestión de herramientas y gestión del conocimiento, se medirá por criticidad, grupo/agrupación y, en algunos casos, también por tipo de tarea/incidente o entrega a realizar.

En el caso del resto de servicios asociados a este ANS, se medirá por criticidad, grupo/agrupación, tipo de Centro y, en algunos casos, también por entorno y/o tipo de soporte

Todos los tiempos recogidos en este ANS se expresan en unidades naturales.

En el caso de evoluciones del servicio que conlleven cambios en la tramitación como por ejemplo, la automatización de procesos, la Agencia definirá la reducción correspondiente en los niveles de servicio afectados.

La Agencia podrá realizar auditorías periódicas sin previo aviso.

Para más información, consultar el ***Dossier de Información Adicional***.

## NIVELES DE SERVICIO

Con carácter general, las peticiones programadas se atenderán en la fecha/hora planificada. Este tipo de peticiones deben estar recogidas en un catálogo aprobado previamente por la Agencia.

En el caso de las peticiones programadas, la Agencia velará por el cumplimiento y, en su caso, la puntualidad en la realización de dichas peticiones que deben ejecutarse en la fecha/hora prevista. Si la Agencia conoce la existencia de retrasos o incomparecencias se considerará, para el servicio afectado, que el ANS está incumplido con el mayor grado de severidad.



### **Tiempo de Tramitación por entorno:**

#### Servicio de atención y soporte, por piloto/grupo (\*):

- **Crítico:** El 95% de los incidentes deben ser tramitados en un tiempo máximo  $\leq 30'$  desde la primera fecha/hora de entrada en el grupo/agrupación.
- **Normal:** El 95% de los incidentes deben ser tramitados en un tiempo máximo  $\leq 1$  hora desde la primera fecha/hora de entrada en el grupo/agrupación.

El porcentaje restante se tramitará siempre antes de las 24:00 horas del día de entrada del incidente.

#### Servicio de gestión de accesos, por grupo/agrupación (\*):

- **Crítico:** El 95% de los incidentes deben ser tramitados en un tiempo máximo  $\leq 1$  día desde la primera fecha/hora de entrada en el grupo/agrupación.
- **Normal:** El 95% de los incidentes deben ser tramitados en un tiempo máximo  $\leq 2$  días desde la primera fecha/hora de entrada en el grupo/agrupación.

El porcentaje restante se tramitará siempre antes de 24 horas adicionales al plazo establecido.

#### Servicio de gestión de herramientas, por grupo/agrupación:

- **Crítico:** El 95% de los incidentes deben ser tramitados en un tiempo máximo  $\leq 2$  horas desde la primera fecha/hora de entrada en el grupo/agrupación.
- **Normal:** El 95% de los incidentes deben ser tramitados en un tiempo máximo  $\leq 4$  horas desde la primera fecha/hora de entrada en el grupo/agrupación.
- **Tareas complejas** independientemente de la prioridad:

En el caso de tareas complejas (desarrollo de nuevas funcionalidades, cambios de estructura organizativa en SGIP con muchos centros afectados, etc.), identificados así por la Agencia, no serán de aplicación los tiempos definidos para crítico y normal. Estas tareas, se medirán en función de la fecha planificada de entrega que será informada por la Agencia.

El 95% de tareas complejas deben ser tramitadas con fecha igual o anterior a la fecha planificada de entrega informada por la Agencia y con la calidad definida por la Agencia.

Si la Agencia determina que una tarea compleja debe formar parte del Plan de optimización y mejora del Servicio (POMS), la medición del nivel de servicio se realizará por el ANS REALPOMS.

En el caso de la entrega requerida relativa a la implantación en PSS de los ANS del contrato, en los términos descritos en la Cláusula **Herramientas de soporte al Servicio** del presente pliego (fecha de entrega 5 meses desde que se entregue la definición concreta de la medición por parte de la Agencia) el incumplimiento en la fecha de entrega (plazo y calidad) provocará el incumplimiento con severidad grave, en la parte correspondiente de este ANS al Servicio de gestión de herramientas, en el mes en que está requerida la entrega y en todos los meses posteriores hasta que su entrega sea aprobada por la Agencia.

En el caso de las entregas requeridas asociadas a la definición e implementación de las herramientas aprobadas por la Agencia, en los términos descritos en la Cláusula **Herramientas**



**de soporte al Servicio** del presente pliego, el incumplimiento en la fechas de entrega (plazo y calidad) provocará el incumplimiento con severidad grave, para todos los Servicios de este ANS, en el mes en que está requerida la entrega y en todos los meses posteriores hasta que su entrega sea aprobada por la Agencia.

Servicio de gestión del conocimiento, por grupo/agrupación:

Todas las actividades de este servicio, se gestionarán con una fecha de entrega, independientemente de la prioridad, por lo tanto, se medirán en función de la fecha planificada de entrega que será informada por la Agencia.

El 95% de la actividad debe ser tramitada con fecha igual o anterior a la fecha planificada de entrega determinada por la Agencia, con la calidad definida por la Agencia y, sólo en aquéllos que decida la Agencia, se permitirá una solución no efectiva.

Para el porcentaje restante sólo se permitirá una replanificación de su entrega que será determinada por la Agencia. Para permitir esta replanificación será condición indispensable que pertenezca al catálogo de documentos esenciales para la prestación del servicio.

Si la Agencia determina que una de estas tareas debe formar parte del Plan de optimización y mejora del Servicio (POMS), la medición del nivel de servicio se realizará por el ANS REALPOMS.

Dentro de la gestión del conocimiento, en el caso de actividades cuyo objeto es impartir formación y así sean identificadas con esta tipología por la Agencia, se deben realizar en la fecha/hora indicada por la Agencia.

Servicios asociados al puesto de trabajo, impresión y periferia, e infraestructuras (\*):

- **Centros especiales**

- **Crítico:** El 95% de los incidentes deben ser tramitados en un tiempo máximo  $\leq 4$  horas desde la fecha/hora de entrada en el grupo/agrupación.
- **Normal:** El 95% de los incidentes deben ser tramitados en un tiempo máximo  $\leq 24$  horas desde la fecha/hora de entrada en el grupo/agrupación.

El porcentaje restante, se tiene que tramitar en un tiempo máximo, no pudiendo haber incidentes pendientes con un fecha/hora de grabación correspondiente a más de dos meses anteriores al inicio del periodo analizado.

- **Centros estandar**

- **Crítico:** El 95% de los incidentes deben ser tramitados en un tiempo máximo  $\leq 12$  horas desde la fecha/hora de entrada en el grupo/agrupación.
- **Normal:** El 95% de los incidentes deben ser tramitados en un tiempo máximo  $\leq 48$  horas desde la fecha/hora de entrada en el grupo/agrupación. El porcentaje restante, se tiene que tramitar en un tiempo máximo, no pudiendo haber incidentes pendientes con un fecha/hora de grabación correspondiente a más de dos meses anteriores al inicio del periodo analizado.



## Servicios asociados a comunicaciones (\*)

### **Resolución remota de los incidentes:**

- **Crítico:** El 95% de los incidentes deben ser tramitados en un tiempo máximo  $\leq 45$  minutos desde la fecha/hora de entrada en el grupo/agrupación.
- **Normal:** El 95% de los incidentes deben ser tramitados en un tiempo máximo  $\leq 2$  horas desde la fecha/hora de entrada en el grupo/agrupación.

El porcentaje restante se tramitará siempre antes de las 24:00 horas del día de entrada del incidente.

### **Resolución presencial de los incidentes:**

- **Crítico:** El 95% de los incidentes deben ser tramitados en un tiempo máximo  $\leq 2$  horas desde la fecha/hora de entrada en el grupo/agrupación.
- **Normal:** El 95% de los incidentes deben ser tramitados en un tiempo máximo  $\leq 4$  horas desde la fecha/hora de entrada en el grupo/agrupación.

El porcentaje restante se tramitará siempre antes de las 24:00 horas del día de entrada del incidente.

## Servicio de soporte a Grabación Digital de Vistas Judiciales

- **Crítico:** El 95% de los incidentes deben ser tramitados en un tiempo máximo  $\leq 1$  hora desde la fecha/hora de entrada en el grupo/agrupación.
- **Normal:** El 95% de los incidentes deben ser tramitados en un tiempo máximo  $\leq 24$  horas desde la fecha/hora de entrada en el grupo/agrupación.

El porcentaje restante, se tiene que tramitar en un tiempo máximo, no pudiendo haber incidentes pendientes con un fecha/hora de grabación correspondiente a más de dos meses anteriores al inicio del periodo analizado.

## Servicio de Soporte a Videoconferencias

- **Crítico:** El 95% de los incidentes deben ser tramitados en un tiempo máximo  $\leq 1$  hora desde la fecha/hora de entrada en el grupo/agrupación.
- **Normal:** El 95% de los incidentes deben ser tramitados en un tiempo máximo  $\leq 24$  horas desde la fecha/hora de entrada en el grupo/agrupación. El porcentaje restante, se tiene que tramitar en un tiempo máximo, no pudiendo haber incidentes pendientes con un fecha/hora de grabación correspondiente a más de dos meses anteriores al inicio del periodo analizado.

## Resto de servicios (\*):

- **Crítico:** El 95% de los incidentes deben ser tramitados en un tiempo máximo  $\leq 12$  horas desde la fecha/hora de entrada en el grupo/agrupación.



- **Normal:** El 95% de los incidentes deben ser tramitados en un tiempo máximo  $\leq 48$  horas desde la fecha/hora de entrada en el grupo/agrupación.

El porcentaje restante, se tiene que tramitar en un tiempo máximo, no pudiendo haber incidentes pendientes con un fecha/hora de grabación correspondiente a más de dos meses anteriores al inicio del periodo analizado.

En el caso de modificaciones en los catálogos de los Sistemas donde residen los datos para la medición de este ANS, será necesario actualizar este ANS, en base a los criterios definidos por la Agencia.

(\*) En el caso de existir porcentaje restante, para cumplir el nivel requerido para cada uno de los servicios identificados en esta ficha, es necesario que se cumplan los 2 indicadores descritos; es decir, el asociado a la criticidad y el porcentaje restante. En el caso de penalización, se aplicará la correspondiente al incumplimiento de mayor severidad.

## PERIODICIDAD MÍNIMA DE ANÁLISIS

Mensual

## METRICA

### Tiempo de tramitación

- **Para todos los servicios e incidentes** (tarea o cualquier otra clasificación) por tipo de resolución, tipo de centro, etc.:

#### Crítico

IPC correctamente tramitada=(Tiempo total de tramitación de cada IPC crítica  $\leq$  Tiempo reflejado en el Nivel de Servicio)

$$\frac{\text{Nº total de IPC críticas tramitadas correctamente en el mes}}{\text{Nº total de IPC críticas tramitadas en el mes}} \geq \% \text{ reflejado en el nivel de servicio}$$

#### Normal

IPC correctamente tramitada=(Tiempo total de tramitación de cada IPC normal  $\leq$  Tiempo reflejado en el Nivel de Servicio)

$$\frac{\text{Nº total de IPC normales tramitadas correctamente en el mes}}{\text{Nº total de IPC normales tramitadas}} \geq \% \text{ reflejado en el nivel de servicio}$$

- **Para tareas complejas** (incidentes, tareas o cualquier otra clasificación) **del Servicio de Gestión de Herramientas:**

Tareas complejas correctas en plazo y calidad: Fecha final de entrega – Fecha requerida de entrega  $\leq 0$

Tareas complejas correctas en plazo y calidad / Total de tareas complejas  $\geq 95\%$

- **Para las tareas** (tarea o cualquier otra clasificación) **del Servicio de Gestión del conocimiento:**



Tareas correctas en plazo y calidad: Fecha final de entrega – Fecha requerida de entrega  $\leq 0$

Tareas correctas en plazo y calidad / Total de tareas  $\geq 95\%$

- **Los incidentes o tareas programadas, como por ejemplo, impartir formación:**

Fecha de ejecución = Fecha requerida por la Agencia

## FUENTE DE INFORMACIÓN DE LOS DATOS

DATOS	SISTEMA DE INFORMACIÓN	ALIMENTACIÓN
Tiempo de tramitación por las clasificaciones identificadas	SGIP	Automático
Total de incidentes/tareas correctamente tramitadas por las clasificaciones identificadas	SGIP	Automático.
Total de incidentes/tareas tramitadas por las clasificaciones identificadas	SGIP	Automático
Fecha requerida de entrega	SGIP o cualquier otra herramienta que la Agencia determine	Automático/ Manual
Fecha final de entrega	SGIP o cualquier otra herramienta que la Agencia determine	Automático/ Manual
Fecha ejecución incidentes o tareas programadas	SGIP o cualquier otra herramienta que la Agencia determine	Automático/ Manual

## DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Procedimientos de Gestión de IPCs de Usuario.
- Procedimientos de Gestión del conocimiento.
- IT de Priorización de I/P/C's.



## II.5. Índice de Solución

### INDICADOR

**Código:** INDICESOL

**Título:** Índice de Solución de Incidentes.

### RESPONSABLE DEL INDICADOR

Director de Soporte Multicanal al Usuario: Responsable de la definición, forma de extracción y seguimiento.

Responsable del Servicio Contratado por parte del Proveedor: Responsable de la medición y el cumplimiento.

### VINCULADO AL SERVICIO/S

Servicio de Atención y Soporte

Servicio de Gestión de Accesos

Servicio de Soporte Técnico de 2º Nivel para centros especiales

Servicio de Soporte Técnico de 2º Nivel para centros estándar

Servicio de Soporte Proactivo y Técnico Avanzado a entorno de Puesto de Trabajo

Servicio de Soporte a las Comunicaciones Distribuidas

Servicio de Mantenimiento Hardware del Puesto de Trabajo y periféricos

Servicio de Gestión de Problemas

Servicio de Gestión de Herramientas

Servicio de Soporte a Grabación Digital de Vistas Judiciales

Servicio de Soporte a Videoconferencias

### OBJETIVO DEL INDICADOR

Aumentar la satisfacción del usuario y a su vez reducir el coste asociado a cada incidente, incrementando el nivel de resolución de los primeros niveles de soporte lo que conlleva mayor satisfacción del usuario y una reducción del tiempo de resolución.





## DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Indicador del nivel de resolución, utilizando el porcentaje de incidencias, consultas y peticiones solucionadas en el mes por cada uno de los grupos de soporte del proveedor (o por agrupaciones de dichos grupos definidas por la Agencia) en función de sus competencias en base al total de actividad de dicho mes.

A este respecto, indicar que, se aplica a incidencias, peticiones y consultas, así como a cualquier otro registro que se clasifique con una tipología determinada en base a los procedimientos establecidos por la Agencia, como por ejemplo, tareas internas asociadas al servicio de gestión del conocimiento, y se tendrán en cuenta los incidentes pendientes a la fecha de inicio de la etapa de pleno servicio.

Para ello, definimos los siguientes conceptos:

- **Total de la actividad:** es el conjunto formado por:
  - Incidentes que han sido registrados por grupos del proveedor o escalados por otros grupos en el mes analizado.
  - Incidentes registrados o escalados por otros grupos en meses anteriores y al inicio del mes analizado están pendientes de solución.
- **Incidentes solucionados:** son aquéllos que tienen registrada la solución en el Sistema de Gestión en el periodo analizado. Esta solución puede ser total o parcial. Se entiende por parcial las incidencias, consultas y peticiones en las que los grupos del proveedor han resuelto todas las actividades de su competencia y escalan a un tercero, no dependiente del proveedor, que aporta la solución final.

Los incidentes se contabilizan como solucionados en el mes en que se han cerrado.

Para más información, consultar el ***Dossier de Información Adicional***.

## NIVELES DE SERVICIO

Según las necesidades del servicio, la Agencia definirá qué se considera competencia para la medición de este ANS, definiendo los siguientes niveles de servicio:

- Índice de Solución de Nivel1 de los incidentes competencia de Nivel1  $\geq 95\%$ . Este nivel de servicio se medirá para cada piloto/grupo de primer nivel.
- Las competencias para el nivel 1 se definirán como un porcentaje del total de la actividad que gestiona cada grupo de CAU, tal y como se definen en el ***Dossier de Información Adicional***.
- Índice de Solución de Gestión de Accesos de los incidentes competencia de Gestión de Accesos  $\geq 95\%$
- Índice de Solución de los incidentes competencia de Segundo Nivel Técnico en materia de puesto de trabajo, impresión y periferia, e infraestructuras  $\geq 85\%$



- Índice de Solución de los incidentes competencia de Segundo Nivel Técnico en materia de electrónica de comunicaciones  $\geq 95\%$
- Índice de Solución de los incidentes competencia del soporte a Grabación Digital de Vistas Judiciales  $\geq 95\%$
- Índice de Solución de los incidentes competencia del soporte a Videoconferencias  $\geq 95\%$
- Índice de Solución competencia de la gestión de problemas  $\geq 85\%$
- Índice de Solución competencia del soporte proactivo y técnico avanzado a entorno de puesto de trabajo  $\geq 85\%$
- Índice de Solución de los incidentes competencia del prestador sobre las Herramientas recogidas en la ficha de "Gestión de herramientas" y en la cláusula correspondiente  $\geq 95\%$

Las competencias en la prestación de todos los servicios indicados (salvo en el caso de Nivel 1), serán todos los incidentes que han pasado por el grupo/s encargado/s de la resolución de los incidentes de cada servicio.

En el caso de modificaciones en los catálogos de los Sistemas donde residen los datos para la medición de este ANS, será necesario actualizar este ANS, en base a los criterios definidos por la Agencia.

Para más información, consultar el ***Dossier de Información Adicional***.

La Agencia podrá realizar auditorías periódicas sin previo aviso.

## METRICA

$$\frac{\text{Nº incidentes solucionados por } N \text{ en el mes competencia de } N}{\text{Total de actividad}} \times 100 \geq \% \text{ indicado en el apartado Niveles de Servicio}$$
  
(de N del mes competencia de N)

## PERIODICIDAD MÍNIMA DE ANÁLISIS

Mensual

## FUENTE DE INFORMACIÓN DE LOS DATOS

DATOS	SISTEMA DE INFORMACIÓN	ALIMENTACIÓN
Incidentes solucionados	SGIP	Automático
Total de actividad	SGIP	Automático



## DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Procedimientos de Gestión de IPCs de Usuario.
- Cualquier procedimiento asociado a la gestión de problemas o al soporte proactivo y técnico avanzado al puesto de trabajo.



## II.6. Despliegues e Implantaciones

### INDICADOR

**Código:** DESPLIEGUES

**Título:** Despliegues e Implantaciones.

### RESPONSABLE DEL INDICADOR

Director de Soporte Multicanal al Usuario: Responsable de la definición, forma de extracción y seguimiento.

Responsable del Servicio Contratado por parte del Proveedor: Responsable de la medición y cumplimiento.

### VINCULADO AL SERVICIO/S

Servicio de Despliegues

Servicio de Incorporación actividad y servicios

Servicio de Soporte a Eventos y Salas Audiovisuales

### OBJETIVO DEL INDICADOR

Optimizar la calidad en la recepción de la demanda, planificación y ejecución de actuaciones planificadas de despliegues técnicos e implantación de aplicativos.

### DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Indicador del cumplimiento de los plazos establecidos para la realización completa y en la fecha comprometida de las actividades competencia del proveedor asociadas a implantaciones y/o despliegues. Estas actividades son tanto las relacionadas en la ficha de requisitos de cada implantación como todas aquellas en las que el proveedor tenga que participar para la consecución del resultado/entregable.

Todos los tiempos recogidos en este ANS se expresan en unidades naturales.

La Agencia podrá realizar auditorías periódicas sin previo aviso.

### NIVELES DE SERVICIO

Servicio de Despliegues y Servicio de Incorporación actividad y servicios.

- Cumplimiento de los plazos e instrucciones para las actuaciones programadas con 4 días o más  
>= 95%



- Cumplimiento de los plazos e instrucciones para las actuaciones programadas con 2 ó 3 días  $\geq$  80%
- Cumplimiento de los plazos e instrucciones para las actuaciones programadas con un tiempo igual o menor a 24 horas  $\geq$  50%

### Servicio de Soporte a Eventos y Salas Audiovisuales

La Agencia velará por el cumplimiento de los plazos e instrucciones y, en su caso, la puntualidad en la realización de las actividades que deben ejecutarse en la fecha/hora prevista. Si la Agencia conoce la existencia de retrasos o incomparecencias se considerará que el ANS está incumplido con el mayor grado de severidad.

#### **METRICA**

Las actividades que cumplen son aquéllas que:

- Fecha final de entrega – Fecha planificada de entrega  $\leq$  0

No se considerará que el servicio está entregado hasta que todas sus actividades estén correctamente finalizadas. Correcto significa: en fecha, contenido, ubicación y formato, tal y como está establecido.

En el caso de los Servicios de Despliegues y de la incorporación de actividad y servicios, es necesario añadir:

- Para las actividades programadas con 4 días o más:
  - Actividades que cumplen programadas con 4 días/ Total de actividades programadas con 4 días  $\geq$  95%
- Para las actividades programadas con 2 ó 3 días:
  - Actividades que cumplen programadas con 2 ó 3 días/ Total de actividades programadas con 2 ó 3 días  $\geq$  80%
- Para las actividades programadas con tiempo  $\leq$  24 horas:
  - Actividades que cumplen programadas con tiempo  $\leq$  24 horas / Total de actividades programadas con tiempo  $\leq$  24 horas  $\geq$  50%

#### **PERIODICIDAD MÍNIMA DE ANÁLISIS**

Mensual.



## FUENTE DE INFORMACIÓN DE LOS DATOS

DATOS	SISTEMA DE INFORMACIÓN	ALIMENTACIÓN
Fecha final de entrega	SECO, Excel o el Sistema que la Agencia determine	Automático
Fecha planificada de entrega	SECO, Excel o el Sistema que la Agencia determine	Automático

## DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Guía de gestión de proyectos de desarrollo.
- Ficha de seguimiento de implantación.



## II.7. Logística y Dotaciones

### INDICADOR

**Código:** DOTAINST

**Título:** Logística y Dotaciones.

### RESPONSABLE DEL INDICADOR

Director de Soporte Multicanal al Usuario: Responsable de la definición, forma de extracción y seguimiento.

Responsable del Servicio Contratado por parte del Proveedor: Responsable de la medición y cumplimiento.

### VINCULADO AL SERVICIO/S

Servicio de Dotación de puesto de trabajo y periféricos

Servicio de Maquetación, adecuación y personalización del equipamiento

Servicio de Provisión y Operación del CdD

Servicio de Gestión de Stock

Servicio de Logística inversa

### OBJETIVO DEL INDICADOR

Optimizar la calidad en la recepción, verificación, provisión, distribución, instalación, retirada de equipamiento y su adecuación, gestión de la destrucción de material sustituido y logística asociada relativa a los procesos de dotación de equipamiento nuevo y reutilizado tanto de puesto de trabajo como de infraestructuras de comunicaciones departamentales.

### DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Indicador del cumplimiento de los plazos establecidos para la realización completa y en la fecha comprometida de las actividades competencia del proveedor asociadas a logística y dotaciones. Estas actividades son las relacionadas con la dotación programada, con los procesos de logística inversa, con los procesos patrimoniales, etc., así como con la documentación asociada y la actualización de las herramientas correspondientes.

La Agencia podrá realizar auditorías periódicas sin previo aviso.





## NIVELES DE SERVICIO

- Cumplimiento de los plazos e instrucciones para la dotación programada  $\geq 95\%$
- Documentación correcta aportada en el plazo planificado para los procesos logísticos, patrimoniales y de cierre contable  $\geq 95\%$
- Cumplimiento de los plazos e instrucciones para retirar el equipamiento (logística inversa)  $\geq 95\%$
- Cumplimiento de los plazos e instrucciones para adecuar el equipamiento retirado (logística inversa) e incorporarlo al stock diario disponible  $\geq 95\%$ .
- El nivel de servicio requerido se aplicará de forma independiente para 4 casuísticas: equipos averiados en los que la reparación corresponde al adjudicatario, equipos averiados en garantía, equipos operativos y equipos para destrucción y reciclaje.
- Cumplimiento de los plazos e instrucciones para la destrucción y reciclaje de equipamiento (logística inversa)  $\geq 99\%$ .
- Cumplimiento de los plazos e instrucciones para el registro de los movimientos del equipamiento en el CdD en las herramientas de la Agencia  $\geq 95\%$

## METRICA

Para todos los casos que a continuación se detallan, salvo que la Agencia especifique lo contrario, las solicitudes o acciones identificadas serán gestionadas proactivamente por el adjudicatario incluyéndolas en la herramienta que la Agencia determine.

### Dotación Programada

Nº de dotaciones programadas entregadas en fecha<sup>(1)</sup> / Nº de dotaciones programadas  $\geq 95\%$

<sup>(1)</sup> En Fecha significa que (Fecha de entrega – Fecha planificada  $\leq 0$ ). No se considerará que el servicio está entregado hasta que todas sus actividades estén correctamente finalizadas.

### Documentación correcta para los procesos logísticos, patrimoniales y de cierre contable:

Nº documentos correctos<sup>(2)</sup> / Nº documentos entregados  $\geq 95\%$

<sup>(2)</sup> Correcto significa: en fecha, contenido, ubicación y formato, tal y como está establecido.

### Retirada de equipamiento:

Nº de solicitudes identificadas de retirada de equipamiento entregadas en fecha<sup>(3)</sup> / Nº de solicitudes de retirada de equipamiento  $\geq 95\%$

<sup>(3)</sup> En Fecha significa que (Fecha de entrega – Fecha requerida  $\leq 0$ ). No se considerará que el servicio está entregado hasta que todas sus actividades estén correctamente finalizadas en base a los procedimientos, normas o instrucciones dadas por la Agencia. Entre estas actividades se encuentran, por ejemplo, la retirada, el transporte, la ubicación correcta en el CdD, la documentación asociada cumplimentada correctamente, etc.



La fecha requerida se corresponde con:

- Fecha específica informada por la Agencia para la retirada del equipamiento ó
- 3 días naturales contando desde el día siguiente a la fecha en la que se produce la situación que provoca la retirada del equipamiento (fecha de instalación de la nueva dotación programada, fecha de finalización de una campaña o evento, fecha fin de un traslado, etc.).

### **Adecuación de equipamiento e incorporación al stock diario disponible:**

Para cada una de las 4 casuísticas identificadas en el “Nivel de servicio”:

$$\frac{\text{Nº de solicitudes identificadas de adecuación de equipamiento incorporadas en fecha}^{(4)} \text{ al stock disponible}}{\text{Nº de solicitudes de adecuación de equipamiento incorporadas al stock disponible}} \geq 95\%$$

<sup>(4)</sup> En Fecha significa que (Fecha de entrega – Fecha requerida  $\leq 0$ ). No se considerará que el servicio está entregado hasta que todas sus actividades estén correctamente finalizadas en base a los procedimientos, normas o instrucciones dadas por la Agencia. Entre estas actividades se encuentran, por ejemplo, la remaquetación del equipo, la solución de la avería, la gestión de la garantía, la ubicación correcta en el CdD, el envío a destrucción y reciclaje, etc., según corresponda en función de las 4 casuísticas identificadas en el nivel de servicio.

La fecha requerida se corresponde con:

- Fecha específica informada por la Agencia de incorporación al stock disponible tras la adecuación del equipamiento ó
- Para el caso de equipos operativos, 3 días naturales contando desde el día siguiente a la fecha en la que se recibe el equipamiento en el CdD hasta que se incorpora al stock disponible.
- Para el caso de equipos averiados en los que la reparación corresponde al adjudicatario, 5 días naturales contando desde el día siguiente a la fecha en la que se recibe el equipamiento en el CdD hasta que se incorpora al stock disponible.
- Para el caso de equipos averiados en garantía, 3 días naturales contando desde el día siguiente a la fecha en la que se recibe el equipamiento en el CdD. Se descontará el tiempo que permanece en la empresa responsable de ejecutar la garantía hasta que se incorpora al stock disponible.
- Para el caso de equipos a enviar a destrucción y reciclaje, 3 días naturales contando desde el día siguiente a la fecha en la que se recibe el equipamiento en el CdD hasta que se informa a la Agencia de la necesidad de destrucción por los procedimientos establecidos.

### **Destrucción y reciclaje de equipamiento:**

Entrega en la fecha<sup>(5)</sup> requerida por la Agencia y/o con la periodicidad que la Agencia determine de los documentos necesarios para la destrucción y reciclaje de equipamiento con la calidad identificada en los procedimientos, normativa o instrucciones dadas por la Agencia.

<sup>(5)</sup> En Fecha significa que (Fecha de entrega – Fecha requerida  $\leq 0$ ).

### **Registro de los movimientos del equipamiento en el CdD en las herramientas de la Agencia:**

$$\frac{\text{Nº de registro de movimientos en fecha}^{(6)}}{\text{Nº de movimientos en el CdD}} \geq 95\%$$

<sup>(6)</sup> En Fecha significa que (Fecha de entrega – Fecha requerida  $\leq 0$ ). No se considerará que el servicio está entregado hasta que todas sus actividades estén correctamente finalizadas en base a los procedimientos, normas o instrucciones dadas por la



Agencia. Todos los movimientos deben estar registrados en las herramientas identificadas por la Agencia y además, deben contener todos los datos necesarios, el formato adecuado, etc.

La fecha requerida se corresponde con:

- Fecha específica informada por la Agencia para el registro de los movimientos ó
- 3 días naturales contando desde el día siguiente a la fecha en la que se produce la situación que provoca el registro del movimiento (fecha de instalación de la dotación programada, fecha de finalización de una campaña o evento, fecha fin de un traslado, envío del equipamiento a destrucción y reciclaje, envío de equipamiento a stock disponible, etc.).

## PERIODICIDAD MÍNIMA DE ANÁLISIS

Mensual.

## FUENTE DE INFORMACIÓN DE LOS DATOS

DATOS	SISTEMA DE INFORMACIÓN	ALIMENTACIÓN
Fecha planificada o requerida de Entrega	SECO, SGIP, Excel o la herramienta que la Agencia determine	Automático/ Manual
Fecha de Entrega	SECO, SGIP, Excel o la herramienta que la Agencia determine	Automático/ Manual
Fecha que provoca la retirada del equipamiento	SECO, SGIP, Excel o la herramienta que la Agencia determine	Automático/ Manual
Fecha en que se recibe el equipamiento en el CdD	SECO, SGIP, Excel o la herramienta que la Agencia determine	Automático/ Manual
Fecha en la que se produce el hecho que provoca el registro de movimientos de equipamiento	SECO, SGIP, Excel o la herramienta que la Agencia determine	Automático/ Manual

## DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Procedimientos, normas e instrucciones de la Agencia asociadas a la logística, dotaciones, CdD y logística inversa.



- Procedimientos, normas e instrucciones de la Agencia para la gestión de I/P/C's de usuarios o de cualquier otra posible clasificación de los registros, por ejemplo, tareas internas.
- Procedimientos, normas e instrucciones de la Agencia para la actualización de las herramientas.



## II.8. Inventario

### INDICADOR

**Código:** INVENTARIO

**Título:** Calidad de la información recogida en el Inventario y en el stock del CdD

### RESPONSABLE DEL INDICADOR

Director de Soporte Multicanal al Usuario: Responsable de la definición, forma de extracción y seguimiento.

Responsable del Servicio Contratado por parte del Proveedor: Responsable de la medición y cumplimiento.

### VINCULADO AL SERVICIO/S

Servicios de Actualización del inventario de la base instalada

Servicio de Gestión de Stock

Servicio de Provisión y operación del CdD

Servicio de Logística inversa

### OBJETIVO DEL INDICADOR

Medir la calidad del inventario de equipos informáticos de la C.M. y su nivel de actualización, de forma que facilite la gestión de incidencias, averías y peticiones y permita prevenir posibles incidencias así como abordar eficazmente los proyectos de impacto en puesto.

### DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Indicador de la calidad del Inventario de los equipos informáticos de la C.M., utilizando para ello una muestra de equipos del parque inventariado. Para ello se considerará el porcentaje de equipos con datos correctos en base al total de equipos auditados cuyo mantenimiento de inventario es competencia del proveedor.

Será incumplimiento cualquier incorrección en cualquiera de los campos auditados que serán informados al proveedor al inicio del contrato y que pueden ser distintos según el tipo de equipo, pudiendo también variar durante el contrato con motivo de cambios en la operación o evolución del servicio. Los campos auditados serán los más significativos de la base de datos de inventario y como mínimo: nº de inventario de equipo, clase de equipo, nº de serie, marca, modelo, ubicación técnica y unidad orgánica.

La Agencia realizará auditorías periódicas sin previo aviso.



## NIVELES DE SERVICIO

Calidad del Inventario patrimonial  $\geq 95\%$

Calidad del Inventario del Centro de Distribución  $\geq 95\%$

## METRICA

$$\frac{\text{Número de equipos con datos correctos en la muestra}}{\text{Número de equipos auditados}} \times 100$$

La muestra será de un mínimo de 100 equipos.

## PERIODICIDAD MÍNIMA DE ANÁLISIS

Mensual

## FUENTE DE INFORMACIÓN DE LOS DATOS

DATOS	SISTEMA DE INFORMACIÓN	ALIMENTACIÓN
Equipos con inventario correcto	Sistema de Gestión del Inventario	Manual
Equipos inventariados	Sistema de Gestión del Inventario	Automático

## DOCUMENTOS DE REFERENCIA

N/A



## II.9. Factor de rotación de recursos

### INDICADOR

**Código:** ROT-INDICE

**Título:** Factor de rotación de recursos.

### RESPONSABLE DEL INDICADOR

Director de Soporte Multicanal al Usuario: Responsable de la definición, forma de extracción y seguimiento.

Responsable del Servicio Contratado por parte del Proveedor: Responsable de la medición y cumplimiento.

### VINCULADO AL SERVICIO/S

Todos los servicios vinculados al pliego, afectando al contrato en su conjunto.

### OBJETIVO DEL INDICADOR

Garantizar el conocimiento del servicio de cada entorno y perfil y su visión global, manteniendo un nivel adecuado de sensibilidad con el negocio del cliente que contribuya a la calidad del servicio prestado.

### DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Indicador de rotación de los miembros del Equipo Base. Este indicador recoge el número de cambios de este personal no planificados en el mes, el número de ausencias de recursos sin cubrir y la rotación planificada simultánea por servicio y perfil de más de un 20% de los recursos

Se considerará:

- Equipo Base, designados por el proveedor y validados por la Agencia, a los recursos que conforman dicho equipo y que se han identificado al inicio del contrato incluyendo ampliaciones posteriores por necesidades del servicio. Si durante la ejecución del servicio se produce algún cambio en los miembros de dicho equipo, la medición de la rotación se realizará en función de la nueva composición del equipo.
- Rotación no planificada aquella que no cumpla con los requisitos definidos en el capítulo de Control de Rotación del presente Pliego de Cláusulas Técnicas.
- Nº de ausencias de recursos sin cubrir aquella que no cumpla con los requisitos definidos en el capítulo de Control de Rotación del presente Pliego de Cláusulas Técnicas.





## NIVELES DE SERVICIO

Se considerará rotación la sustitución no planificada de uno o más recursos en el Equipo Base y el número de ausencias de recursos sin cubrir que sean  $\geq 5$  días.

En el caso de rotación planificada simultánea por servicio y perfil de más de un 20% de los recursos, se aplicará la penalización correspondiente a la mayor severidad.

## PERIODICIDAD MÍNIMA DE ANÁLISIS

Mensual

## MÉTRICA

Número de cambios no planificados, en el mes natural, de personal del Equipo Base.

Número de ausencias de recursos sin cubrir.

Rotación planificada simultánea por servicio y perfil.

## FUENTE DE INFORMACIÓN DE LOS DATOS

DATOS	SISTEMA DE INFORMACIÓN	ALIMENTACIÓN
Cambios de personal no planificados del Equipo indicado	Documento o Base de datos de equipo prestador del servicio	Manual
Rotación planificada simultánea por servicio y perfil	Documento o Base de datos de equipo prestador del servicio	Manual
Ausencias de recursos sin cubrir	Documento o Base de datos de equipo prestador del servicio	Manual

## DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ficha de comunicación de cambio de recurso.
- Documentos y procedimientos de control de rotaciones y ausencias de recursos.



## II.10. Realización de los Planes de Mejora

### INDICADOR

**Código:** REALPOMS

**Título:** Realización de los Planes de Mejora del Servicio.

### RESPONSABLE DEL INDICADOR

Director de Soporte Multicanal al Usuario: Responsable de la definición, forma de extracción, medición y seguimiento.

Responsable del Servicio Contratado por parte del Proveedor: Responsable del cumplimiento.

### VINCULADO AL SERVICIO/S

Todos los servicios vinculados al pliego, afectando al contrato en su conjunto.

### OBJETIVO DEL INDICADOR

Mejorar la calidad percibida por los gestores y usuarios de los servicios así como la eficiencia en la prestación de los mismos.

### DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

A lo largo de la vida del contrato se establecerán proyectos de mejora para afrontar las carencias detectadas en la prestación de los servicios, así como para abordar los proyectos de transformación del servicio y las propuestas de mejora recogidas en la oferta del adjudicatario. Se abordarán en función de los criterios de prioridad que se determine desde la Agencia. Esto constituirá el POMS (Plan de Optimización y Mejora del Servicio).

La Agencia identificará los POMS que considere necesarios para la mejora del servicio y aquéllos que estén recogidos en los proyectos de transformación y mejora del servicio que estén reflejados en la oferta del adjudicatario. El POMS se ejecutará en la fecha y con la calidad aprobada por la Agencia. Se velará por ambas partes, de que cumpla el objetivo para el que fue creado.

### NIVELES DE SERVICIO

Realización en tiempo y calidad (cumplimiento del objetivo para el que fue definido) de los Planes de Mejora definidos  $\geq 95\%$

A lo largo de la vigencia del contrato, para el cumplimiento del nivel de servicio, la Agencia para la administración digital puede decidir ponderar los planes de mejora a realizar en base a su envergadura, impacto en el servicio, etc, informando al adjudicatario de dicha ponderación.



Además, la Agencia para la administración digital podrá decidir dividir una actividad o implementación en varios POMS independientes.

En el caso de los POMS asociados a la definición e implementación de las herramientas aprobadas por la Agencia, en los términos descritos en la Cláusula de **Herramientas de soporte al Servicio** del presente pliego, el incumplimiento de la fecha de entrega con la calidad definida por la Agencia provocará el incumplimiento con severidad grave en este ANS en el mes en que está requerida la entrega y en todos los meses posteriores hasta que su entrega sea aprobada por la Agencia.

La Agencia podrá realizar auditorías periódicas sin previo aviso.

#### PERIODICIDAD MÍNIMA DE ANÁLISIS

Mensual

#### METRICA

Nº Planes con (Fecha planificada – Fecha de Entrega Correcta  $\geq 0$ )  $\geq 95\%$  y

Cumplimiento de los objetivos marcados  $\geq 95\%$

#### FUENTE DE INFORMACIÓN DE LOS DATOS

DATOS	SISTEMA DE INFORMACIÓN	ALIMENTACIÓN
En función del proyecto y objetivo de mejora definido	POMS y cualquier herramienta utilizada para la prestación del servicio	Manual o Automática (en función del objetivo a mejorar)

#### DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Ficha del POMS por proyecto de mejora.



## II.11. Confirmación del Servicio Prestado

### INDICADOR

**Código:** CONFSERV

**Título:** Confirmación del servicio prestado a los usuarios/clientes.

### RESPONSABLE DEL INDICADOR

Director de Soporte Multicanal al Usuario: Responsable de la definición, forma de extracción, medición y seguimiento.

Responsable del Servicio Contratado por parte del Proveedor: Responsable del cumplimiento.

### VINCULADO AL SERVICIO/S

Todos los servicios vinculados al pliego, afectando al contrato en su conjunto.

### OBJETIVO DEL INDICADOR

Confirmar con el usuario / cliente que el servicio prestado se ha llevado a cabo correctamente.

### DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Evaluación objetiva del usuario/cliente respecto al servicio prestado en base a los atributos establecidos como más relevantes para la confirmación de la ejecución del servicio, obteniendo así una retroalimentación básica para establecer planes de mejora. Para ello se seguirá el siguiente método:

- La Agencia definirá y/o validará un cuestionario en el que figurarán los atributos más relevantes para la confirmación de la ejecución del servicio. Los atributos podrán agruparse (en factores, subfactores, etc.) y ponderarse según estime la Agencia.
- Una vez finalice cada servicio prestado, se remitirá el cuestionario al usuario/cliente sin obligatoriedad de rellenarlo por su parte. El cuestionario deberá ser, al menos, accesible desde el Portal de Usuario y desde la APP de PortalCAU.
- Se emitirá un informe con los resultados obtenidos para identificar los puntos de mejora y realizar las acciones pertinentes.

### NIVELES DE SERVICIO

El 95% de los cuestionarios asociados a la confirmación de la ejecución del servicio tengan el siguiente nivel de calidad:

- Nota evaluación global  $\geq 8$  y por atributo  $\geq 6$



A lo largo de la vigencia del contrato, para el cumplimiento del nivel de servicio, la Agencia puede decidir:

- Ponderar los cuestionarios en base al tipo de servicio, importancia del análisis a realizar, etc, informando al adjudicatario de dicha ponderación, así como realizar cuestionarios específicos por servicio en un momento dado.
- Definir una forma de medición diferente, garantizando el mismo nivel de servicio requerido pero adaptando la medición a los resultados de los cuestionarios remitidos por el usuario/cliente en un periodo.

En cualquiera de los casos, la Agencia informará al adjudicatario de la decisión adoptada.

La Agencia podrá realizar auditorías periódicas sin previo aviso.

#### **PERIODICIDAD MÍNIMA DE ANÁLISIS**

Mensual.

#### **METRICA**

Se confirmará el cierre efectivo de cada servicio prestado. Por ejemplo, para el servicio de I/P/Cs se indicará al usuario dónde puede confirmar la calidad del servicio prestado y el cierre del incidente.

#### **FUENTE DE INFORMACIÓN DE LOS DATOS**

DATOS	SISTEMA DE INFORMACIÓN	ALIMENTACIÓN
Cuestionarios de confirmación del servicio prestado	Portal de Usuario WASU y la herramienta que la Agencia estime conveniente	Automática/ Manual

#### **DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

Cuestionarios de confirmación del servicio prestado.



## II.12. Quejas de Usuario

### INDICADOR

**Código:** QUEJAS

**Título:** Quejas de Atención y Soporte

### RESPONSABLE DEL INDICADOR

Director de Soporte Multicanal al Usuario: Responsable de la definición, forma de extracción y seguimiento.

Responsable del Servicio Contratado por parte del Proveedor: Responsable de la medición y cumplimiento.

### VINCULADO AL SERVICIO/S

Servicio de Gestión de Quejas y Sugerencias

### OBJETIVO DEL INDICADOR

Mejorar la satisfacción del usuario y la calidad de los servicios prestados por la Agencia, reduciendo el número de quejas remitidas respecto a los servicios prestados

### DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Indicador de la calidad del servicio prestado, utilizando el porcentaje de quejas recibidas en el mes relativas al Servicio competencia del proveedor, en base al total de actividad del proveedor en dicho mes.

Para ello, definimos los siguientes conceptos:

- **Queja del servicio:** Cualquier manifestación de insatisfacción fundada y expresada formalmente y por escrito como tal por el usuario respecto a los servicios que la Agencia presta a la Comunidad de Madrid. No se considera queja una manifestación de insatisfacción que no venga expresada formalmente y por escrito como tal, a excepción de las transmitidas verbalmente por Altos Cargos.
- **Total de la actividad:** es el conjunto formado por:
  - Incidentes que han sido registrados en el mes por los grupos del adjudicatario.
  - Incidentes que han sido registrados en el mes por otros grupos pero han pasado por los grupos del adjudicatario en el mes analizado.
  - Incidentes registrados en meses anteriores y que han pasado por los grupos del adjudicatario en dicho mes.



A este respecto, indicar que, se aplica a incidencias, peticiones y consultas, así como a cualquier otro registro que se clasifique con una tipología determinada en base a los procedimientos establecidos por la Agencia.

### NIVELES DE SERVICIO

- Crítico  $\leq 1$  Queja
- Normal  $\leq 0,02$  % del Total de Actividad

La Agencia podrá realizar auditorías periódicas sin previo aviso.

### PERIODICIDAD MÍNIMA DE ANÁLISIS

Mensual.

### METRICA

- **Crítica** (en función del servicio, usuario afectado, etc.)

*Nº de quejas registradas en el mes*

- **Normal** (en función del servicio, usuario afectado, etc.)

$$\frac{\text{Número de quejas registradas en el mes}}{\text{Total de actividad del mes}} \times 100$$

### FUENTE DE INFORMACIÓN DE LOS DATOS

DATOS	SISTEMA DE INFORMACIÓN	ALIMENTACIÓN
Quejas registradas mes	SGIP	Automático
Total actividad mes	SGIP	Automático

### DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Procedimiento de Gestión de Quejas del Servicio (PR-MCON-01 SERVICIO).
- Procedimiento de Gestión de Quejas del Ciudadano (PR-MCON-02 CIUDADANO).





## II.13. Tiempo de Resolución de Quejas

### INDICADOR

**Código:** TSOL-Q

**Título:** Tiempo Máximo de Solución de quejas de Atención y Soporte

### RESPONSABLE DEL INDICADOR

Director de Soporte Multicanal al Usuario: Responsable de la definición, forma de extracción y seguimiento.

Responsable del Servicio Contratado por parte del Proveedor: Responsable de la medición y cumplimiento.

### VINCULADO AL SERVICIO/S

Servicio de Gestión de Quejas y Sugerencias

### OBJETIVO DEL INDICADOR

Reducir el tiempo de resolución de las quejas del servicio de atención y soporte gestionadas por el proveedor de forma que se mejore la calidad del servicio prestado.

### DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Indicador de la eficacia en la resolución de las quejas remitidas por los usuarios utilizando el tiempo máximo transcurrido desde que el usuario ha reportado su queja hasta que ha sido solucionada por el grupo de soporte del proveedor en función de la prioridad.

Para ello, se utilizará el tiempo de resolución y el total de quejas resueltas en dicho mes.

Definimos los siguientes conceptos:

- **Tiempo máximo de solución:** tiempo máximo transcurrido desde que el usuario reporta la queja hasta que se soluciona por los grupos del proveedor.
- **Total de quejas resueltas:** quejas que han sido solucionadas en el mes por los grupos del proveedor.

Todos los tiempos recogidos en este ANS se expresan en unidades naturales.

La Agencia podrá realizar auditorías periódicas sin previo aviso.



## NIVELES DE SERVICIO

### Quejas

- **Crítico** (en función del servicio, usuario afectado, etc.)
  - El 95% de las Quejas de Usuario del servicio competencia del proveedor se resolverán en un Tiempo Máximo  $\leq 3$  días desde la fecha/hora de entrada.
- **Normal** (en función del servicio o usuario afectado)
  - El 95% de las Quejas de Usuario del servicio competencia del proveedor se resolverán en un Tiempo Máximo  $\leq 10$  días desde la fecha/hora de entrada.
  - El 95% de las Quejas de Ciudadano del servicio competencia del proveedor se resolverán en un Tiempo Máximo  $\leq 7$  días desde la fecha/hora de entrada.

## PERIODICIDAD MÍNIMA DE ANÁLISIS

Mensual.

## METRICA

- **Crítico**

Queja correctamente solucionada=(Tiempo máximo de solución de cada Queja crítica  $\leq$  Tiempo reflejado en el Nivel de Servicio)

$$\frac{\text{Nº total de Quejas críticas solucionadas correctamente en el mes}}{\text{Nº total de Quejas críticas solucionadas en el mes}} \geq \% \text{ reflejado en el nivel de servicio}$$

- **Normal**

Queja correctamente solucionada=(Tiempo máximo de solución de cada Queja normal  $\leq$  Tiempo reflejado en el Nivel de Servicio)

$$\frac{\text{Nº total de Quejas normales solucionadas correctamente en el mes}}{\text{Nº total de Quejas normales solucionadas en el mes}} \geq \% \text{ reflejado en el nivel de servicio}$$

## FUENTE DE INFORMACIÓN DE LOS DATOS

DATOS	SISTEMA DE INFORMACIÓN	ALIMENTACIÓN
Tiempo máximo de solución de las Quejas competencia del proveedor por la clasificación definida	SGIP	Automático



DATOS	SISTEMA DE INFORMACIÓN	ALIMENTACIÓN
Total de Quejas solucionadas competencia del proveedor por la clasificación definida	SGIP	Automático

## DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Procedimiento de Gestión de Quejas del Servicio (PR-MCON-01-3 0 SERVICIO).
- Procedimiento de Gestión de Quejas del Ciudadano (PR-MCON-02-3 0 CIUDADANO).



## II.14. Seguimiento

### INDICADOR

**Código:** SEGUIMIENTO

**Título:** Seguimiento de incidentes y actividades

### RESPONSABLE DEL INDICADOR

Director de Soporte Multicanal al Usuario: Responsable de la definición, forma de extracción y seguimiento.

Responsable del Servicio Contratado por parte del Proveedor: Responsable de la medición y cumplimiento.

### VINCULADO AL SERVICIO/S

Servicio de Atención y soporte

Servicio de Gestión de accesos

Servicio de Soporte Técnico de 2º Nivel para centros especiales

Servicio de Soporte Técnico de 2º Nivel para centros estándar

Servicio de Despliegues

Servicio de Dotaciones

Servicio de Soporte Proactivo y Técnico Avanzado a entorno de Puesto de Trabajo

Servicio de Soporte a las Comunicaciones Distribuidas

Servicio de Mantenimiento Hardware del Puesto de Trabajo y periféricos

Servicio de Maquetación, adecuación y personalización del equipamiento

Servicio de Provisión y Operación del CdD

Servicio de Gestión de Stock

Servicio de Logística Inversa

Servicio de Incorporación de actividad y servicios

Servicio de Gestión de Problemas

Servicio de Gestión del Conocimiento

Servicio de Gestión de Herramientas

Servicio de Soporte a Grabación Digital de Vistas Judiciales



Servicio de Soporte a Eventos y Salas Audiovisuales

Servicio de Soporte a Videoconferencias

### OBJETIVO DEL INDICADOR

Cumplir con la responsabilidad de seguimiento del servicio prestado y de los incidentes con el objetivo de mejorar la satisfacción del usuario de forma que se reduzca el tiempo de resolución y el volumen de actividad pendiente en la Agencia.

### DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Indicador de eficiencia en la gestión, utilizando:

- El número máximo de incidencias, peticiones, consultas que pueden estar pendientes en cualquier grupo de soporte, responsabilidad o no del adjudicatario. Los incidentes pendientes objeto de análisis son aquéllos cuyo seguimiento corresponde al adjudicatario; el seguimiento debe hacerse en base a los criterios aprobados por la Agencia.

A este respecto, indicar que, se aplica a incidencias, peticiones y consultas, así como a cualquier otro registro que se clasifique con una tipología determinada en base a los procedimientos establecidos por la Agencia y se tendrán en cuenta los incidentes pendientes a la fecha de inicio de la etapa de pleno servicio.

La medición del pendiente se realizará diariamente con el objeto de evitar desviaciones en el ANS al finalizar el periodo de análisis.

En el caso del Servicio de Atención y soporte, independientemente del grupo que tenga asignado el incidente, que puede corresponderse o no con un grupo del adjudicatario, la medición del ANS se basará en el número de incidentes pendientes, en cualquier grupo de soporte, por piloto que ha realizado el registro (grupo/s de SGIP asociados al piloto) y criticidad. El piloto que ha realizado el registro es el responsable del seguimiento de dichos incidentes.

Adicionalmente, para todos los servicios, la medición del ANS se basará en el número de incidentes pendientes, en los grupos/agrupaciones de soporte del adjudicatario y en base a su criticidad y a cualquier otro desglose recogido en el “Plan de Seguimiento del Servicio”. Cada servicio es responsable del seguimiento de los incidentes que se le asignen.

Se definen los siguientes conceptos:

- **Incidentes pendientes:** son aquéllos que están en estado distinto de “Pendiente de confirmación” o “Cerrado”. Por “Pendiente de confirmación” o “Cerrado” se entiende que el usuario pueda desarrollar su actividad sin tener que ponerse de nuevo en contacto con el Centro de Atención y Soporte.
- Las actividades pendientes de realizar en aquellos servicios que no se basan, exclusivamente, en la gestión de incidentes.



En ambos casos, el seguimiento de estos incidentes o actividades se hará en base a los criterios definidos y aprobados por la Agencia y que deberán recogerse en el “Plan de seguimiento del servicio”, el cual debe ser aprobado por la Agencia. Se considerará que el seguimiento es correcto si se ajusta a los criterios aprobados.

Periódicamente, la Agencia podrá revisar los criterios aprobados para justificar el seguimiento pudiendo identificar nuevos o eliminar alguno de los existentes, así como los valores objetivo de dichos criterios y/o del desglose de los mismos, teniendo en cuenta la evolución del pendiente a lo largo del contrato. La Agencia procederá a informar al proveedor de dicho cambio.

La medición del seguimiento de los servicios se realizará por cualquiera de los dos aspectos indicados con anterioridad (incidentes y/o actividades) en función de lo que se defina en el “Plan de seguimiento del servicio”.

La Agencia podrá realizar auditorías periódicas sin previo aviso.

Para más información, consultar el ***Dossier de Información Adicional***.

## NIVELES DE SERVICIO

Tal y como se indica en la Ficha de definición del Servicio de ***Seguimiento y Mejora del Servicio***, durante la etapa de Transición se definirá el Plan de Seguimiento del Servicio.

Todos los incidentes/actividades pendientes deben tratarse conforme al “Plan de Seguimiento del Servicio”.

El correcto seguimiento deberá justificarse en un plazo máximo de 24 horas. La justificación se realizará en base a los criterios aprobados por la Agencia y definidos en el “Plan de Seguimiento del Servicio”. Dicha justificación debe aprobarse por la Agencia para considerarse como incidente cumplido.

La severidad del incumplimiento estará marcada por unos porcentajes. Estos porcentajes se obtienen calculando el total de incidentes y/o actividades que incumplen frente al “Total actividad de seguimiento”. En el caso de incidentes, se entiende por “Total actividad de seguimiento”, el total de incidentes registrados en el mes más el total de pendientes de meses anteriores que había al inicio del periodo analizado. Se aplicará el mismo criterio para las actividades distintas a incidentes.

Periódicamente, la Agencia podrá revisar los valores de severidad del incumplimiento, modificándose en base a la evolución del pendiente a lo largo del contrato, a los valores máximos permitidos de pendientes y a los criterios definidos y aprobados por la Agencia.

Si en el transcurso de la ejecución del contrato, se detecta que no se están realizando las acciones acordadas en el “Plan de Seguimiento del Servicio” aprobado por la Agencia, se incurrirá en incumplimiento con severidad grave. Dicha severidad se aplicará por piloto/grupo/agrupación (o cualquier otro desglose recogido en el “Plan de Seguimiento del servicio”) en el mes en el que se detecte el incumplimiento. En dicho mes el incumplimiento puede afectar a uno o varios pilotos/grupos/agrupaciones, en función de la acción que no se ha ejecutado.



## PERIODICIDAD MÍNIMA DE ANÁLISIS

Mensual

## METRICA

Por los desgloses identificados en el “Plan de Seguimiento del Servicio”:

Nº máximo de incidentes pendientes no tratados conforme al Plan de seguimiento del servicio= 0

Para el cálculo de la severidad:

- Total de actividad de seguimiento: Registradas en el mes más pendientes de meses anteriores al inicio del periodo analizado. Se aplicará el mismo criterio para las actividades distintas a incidentes.
- Total de incidentes/actividades objeto de seguimiento no tratados conforme al Plan de seguimiento del servicio / Total de actividad de seguimiento  $\geq 0\%$ . La severidad del incumplimiento se definirá en base a los porcentajes indicados en la tabla de penalización definido en la cláusula de “Acuerdos de nivel de servicio”.

## FUENTE DE INFORMACIÓN DE LOS DATOS

DATOS	SISTEMA DE INFORMACIÓN	ALIMENTACIÓN
Incidentes/actividades Pendientes	SGIP o cualquier otra herramienta que la Agencia determine	Automático/Manual
Incidentes/actividades pendientes no tratados conforme al plan de seguimiento del servicio	SGIP o cualquier otra herramienta que la Agencia determine	Automático / Manual
Total actividad de seguimiento	SGIP o cualquier otra herramienta que la Agencia determine	Automático/Manual

## DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Procedimientos de Gestión de IPCs de Usuario destacando la IT de Requerimientos.
- Plan de Seguimiento del servicio.

Cualquier procedimiento que aplique al servicio prestado por el adjudicatario.





## II.15. Tabla de ANS. Periodo 1. Servicios CEU

ANS	TITULO	PESO DEL ANS	SERVICIO MEDIDO	RESOL DEL SERVICIO	DESGLOSE / TIPO	ÁMBITO DE MEDIDA	RESOL DEL ÁMBITO	NIVEL DE SERVICIO	CRITERIOS DE CUMPLIMIENTO	PESO DEL ANS	VALOR	FI (%)	VALOR	FI (%)	VALOR	% del PUN	FI (%)	
CAIDAD GLOBAL	Calidad Global del Servicio prestado	17,20%	Atención y Soporte	24,88%	Entorno/grupo/área por el personal (párrafo). Muestra calificada	100,00%	100,00%		Se solicita que el 95% de prestadores tengan una nota global $\geq 8$ y no tengan algún factor con una nota $\leq 6$ .	100,00%	$\geq 85\%$ y $< 95\%$	0,64%	$< 85\%$	4,28%	0,86%			
			Gestión de Accesos	5,48%	Entorno/grupo/área por el personal (párrafo). Muestra calificada	100,00%	100,00%		Se solicita que el 95% de prestadores tengan una nota global $\geq 8$ y no tengan algún factor con una nota $\leq 6$ .	100,00%	$\geq 85\%$ y $< 95\%$	0,14%	$< 85\%$	0,94%	0,19%			
			Gestión del Conocimiento	2,49%	Entorno/grupo/área por el personal (párrafo). Muestra calificada	100,00%	100,00%		Se solicita que el 95% de prestadores tengan una nota global $\geq 8$ y no tengan algún factor con una nota $\leq 6$ .	100,00%	$\geq 85\%$ y $< 95\%$	0,08%	$< 85\%$	0,43%	0,09%			
			Seguimiento y Mejora del Servicio	37,22%	Entorno/grupo/área por el personal (párrafo). Muestra calificada	100,00%	100,00%		Se solicita que el 95% de prestadores tengan una nota global $\geq 8$ y no tengan algún factor con una nota $\leq 6$ .	100,00%	$\geq 85\%$ y $< 95\%$	0,96%	$< 85\%$	6,42%	1,28%			
			Gestión de Herramientas	4,97%	Entorno/grupo/área por el personal (párrafo). Muestra calificada	100,00%	100,00%		Se solicita que el 95% de prestadores tengan una nota global $\geq 8$ y no tengan algún factor con una nota $\leq 6$ .	100,00%	$\geq 85\%$ y $< 95\%$	0,13%	$< 85\%$	0,86%	0,17%			
			Soporte a Grabación Digital de Visitas Judiciales	8,00%	Entorno/grupo/área por el personal (párrafo). Muestra calificada	100,00%	100,00%		Se solicita que el 95% de prestadores tengan una nota global $\geq 8$ y no tengan algún factor con una nota $\leq 6$ .	100,00%	$\geq 85\%$ y $< 95\%$	0,21%	$< 85\%$	1,38%	0,28%			
			Soporte a Videoconferencias	6,40%	Entorno/grupo/área por el personal (párrafo). Muestra calificada	100,00%	100,00%		Se solicita que el 95% de prestadores tengan una nota global $\geq 8$ y no tengan algún factor con una nota $\leq 6$ .	100,00%	$\geq 85\%$ y $< 95\%$	0,17%	$< 85\%$	1,10%	0,22%			
			Soporte técnico de 2º nivel para centros especiales	9,96%	Entorno/grupo/área por el personal (párrafo). Muestra calificada	100,00%	100,00%		Se solicita que el 95% de prestadores tengan una nota global $\geq 8$ y no tengan algún factor con una nota $\leq 6$ .	100,00%	$\geq 85\%$ y $< 95\%$	0,26%	$< 85\%$	1,71%	0,34%			
			Soporte a las comunicaciones satelitadas															
			Gestión de problemas															
CANAL PERD	Contactos perdidos por cualquier canal habilitado	4,30%	Gestión de Quejas y Sugerencias	0,50%	Entorno/grupo/área por el personal (párrafo). Muestra calificada	100,00%	100,00%		Se solicita que el 95% de prestadores tengan una nota global $\geq 8$ y no tengan algún factor con una nota $\leq 6$ .	100,00%	$\geq 85\%$ y $< 95\%$	0,01%	$< 85\%$	0,09%	0,02%			
			Atención y Soporte	93,02%	Por entorno	100,00%	100,00%		Contactos perdidos $\leq 5\%$ y correos/faxes sin tramitar = 0% y llamadas perdidas $\leq 5\%$ . Para cumplir el nivel de servicio requerido es necesario que se cumplan los 3 indicadores descritos. En el caso de penalización, se aplicará la corrección ponderada al incumplimiento de mayor severidad.	100,00%	Contactos: $> 5\%$ y $\leq 10\%$ Correos: $> 5\%$ Llamadas: $> 5\%$ y $\leq 10\%$	4,00%	0,80%					
			Gestión del Conocimiento	6,98%		100,00%	100,00%		Contactos sin tramitar = 0% Si 10 seg. media total de las llamadas atendidas y $\geq 15$ seg. de los correos / faxes recibidos deben tener un registro $\leq 30$ minutos y $\geq 95\%$ de los correos / faxes se tramitarán siempre antes de las 24.00 horas del día en curso. Para cumplir el nivel de servicio requerido es necesario que se cumplan los 3 indicadores descritos. En el caso de penalización, se aplicará la corrección ponderada al incumplimiento de mayor severidad.	100,00%	$> 0\%$ y $\leq 5\%$	0,05%	$> 3\%$	0,30%	0,68%			
ATENCIÓN	Tiempo que se tarda en atender a los usuarios	3,30%	Atención y Soporte	90,31%	Por entorno	100,00%	100,00%		$\leq 10$ seg. media total de las llamadas atendidas y $\geq 95\%$ de los correos / faxes recibidos deben tener un registro $\leq 30$ minutos y $\geq 95\%$ de los correos / faxes se tramitarán siempre antes de las 24.00 horas del día en curso. Para cumplir el nivel de servicio requerido es necesario que se cumplan los 3 indicadores descritos. En el caso de penalización, se aplicará la corrección ponderada al incumplimiento de mayor severidad.	100,00%	$> 10$ seg y $\leq 15$ seg. $> 15$ seg y $\leq 30$ minutos $> 30$ minutos y $\leq 45$ minutos $> 45$ minutos y $\leq 60$ minutos $> 60$ minutos y $\leq 75$ minutos $> 75$ minutos y $\leq 90$ minutos $> 90$ minutos y $\leq 105$ minutos $> 105$ minutos y $\leq 120$ minutos $> 120$ minutos y $\leq 135$ minutos $> 135$ minutos y $\leq 150$ minutos $> 150$ minutos y $\leq 165$ minutos $> 165$ minutos y $\leq 180$ minutos $> 180$ minutos y $\leq 195$ minutos $> 195$ minutos y $\leq 210$ minutos $> 210$ minutos y $\leq 225$ minutos $> 225$ minutos y $\leq 240$ minutos $> 240$ minutos y $\leq 255$ minutos $> 255$ minutos y $\leq 270$ minutos $> 270$ minutos y $\leq 285$ minutos $> 285$ minutos y $\leq 300$ minutos $> 300$ minutos y $\leq 315$ minutos $> 315$ minutos y $\leq 330$ minutos $> 330$ minutos y $\leq 345$ minutos $> 345$ minutos y $\leq 360$ minutos $> 360$ minutos y $\leq 375$ minutos $> 375$ minutos y $\leq 390$ minutos $> 390$ minutos y $\leq 405$ minutos $> 405$ minutos y $\leq 420$ minutos $> 420$ minutos y $\leq 435$ minutos $> 435$ minutos y $\leq 450$ minutos $> 450$ minutos y $\leq 465$ minutos $> 465$ minutos y $\leq 480$ minutos $> 480$ minutos y $\leq 495$ minutos $> 495$ minutos y $\leq 510$ minutos $> 510$ minutos y $\leq 525$ minutos $> 525$ minutos y $\leq 540$ minutos $> 540$ minutos y $\leq 555$ minutos $> 555$ minutos y $\leq 570$ minutos $> 570$ minutos y $\leq 585$ minutos $> 585$ minutos y $\leq 600$ minutos $> 600$ minutos y $\leq 615$ minutos $> 615$ minutos y $\leq 630$ minutos $> 630$ minutos y $\leq 645$ minutos $> 645$ minutos y $\leq 660$ minutos $> 660$ minutos y $\leq 675$ minutos $> 675$ minutos y $\leq 690$ minutos $> 690$ minutos y $\leq 705$ minutos $> 705$ minutos y $\leq 720$ minutos $> 720$ minutos y $\leq 735$ minutos $> 735$ minutos y $\leq 750$ minutos $> 750$ minutos y $\leq 765$ minutos $> 765$ minutos y $\leq 780$ minutos $> 780$ minutos y $\leq 795$ minutos $> 795$ minutos y $\leq 810$ minutos $> 810$ minutos y $\leq 825$ minutos $> 825$ minutos y $\leq 840$ minutos $> 840$ minutos y $\leq 855$ minutos $> 855$ minutos y $\leq 870$ minutos $> 870$ minutos y $\leq 885$ minutos $> 885$ minutos y $\leq 900$ minutos $> 900$ minutos y $\leq 915$ minutos $> 915$ minutos y $\leq 930$ minutos $> 930$ minutos y $\leq 945$ minutos $> 945$ minutos y $\leq 960$ minutos $> 960$ minutos y $\leq 975$ minutos $> 975$ minutos y $\leq 990$ minutos $> 990$ minutos y $\leq 1005$ minutos $> 1005$ minutos y $\leq 1020$ minutos $> 1020$ minutos y $\leq 1035$ minutos $> 1035$ minutos y $\leq 1050$ minutos $> 1050$ minutos y $\leq 1065$ minutos $> 1065$ minutos y $\leq 1080$ minutos $> 1080$ minutos y $\leq 1095$ minutos $> 1095$ minutos y $\leq 1110$ minutos $> 1110$ minutos y $\leq 1125$ minutos $> 1125$ minutos y $\leq 1140$ minutos $> 1140$ minutos y $\leq 1155$ minutos $> 1155$ minutos y $\leq 1170$ minutos $> 1170$ minutos y $\leq 1185$ minutos $> 1185$ minutos y $\leq 1200$ minutos $> 1200$ minutos y $\leq 1215$ minutos $> 1215$ minutos y $\leq 1230$ minutos $> 1230$ minutos y $\leq 1245$ minutos $> 1245$ minutos y $\leq 1260$ minutos $> 1260$ minutos y $\leq 1275$ minutos $> 1275$ minutos y $\leq 1290$ minutos $> 1290$ minutos y $\leq 1305$ minutos $> 1305$ minutos y $\leq 1320$ minutos $> 1320$ minutos y $\leq 1335$ minutos $> 1335$ minutos y $\leq 1350$ minutos $> 1350$ minutos y $\leq 1365$ minutos $> 1365$ minutos y $\leq 1380$ minutos $> 1380$ minutos y $\leq 1395$ minutos $> 1395$ minutos y $\leq 1410$ minutos $> 1410$ minutos y $\leq 1425$ minutos $> 1425$ minutos y $\leq 1440$ minutos $> 1440$ minutos y $\leq 1455$ minutos $> 1455$ minutos y $\leq 1470$ minutos $> 1470$ minutos y $\leq 1485$ minutos $> 1485$ minutos y $\leq 1500$ minutos $> 1500$ minutos y $\leq 1515$ minutos $> 1515$ minutos y $\leq 1530$ minutos $> 1530$ minutos y $\leq 1545$ minutos $> 1545$ minutos y $\leq 1560$ minutos $> 1560$ minutos y $\leq 1575$ minutos $> 1575$ minutos y $\leq 1590$ minutos $> 1590$ minutos y $\leq 1605$ minutos $> 1605$ minutos y $\leq 1620$ minutos $> 1620$ minutos y $\leq 1635$ minutos $> 1635$ minutos y $\leq 1650$ minutos $> 1650$ minutos y $\leq 1665$ minutos $> 1665$ minutos y $\leq 1680$ minutos $> 1680$ minutos y $\leq 1695$ minutos $> 1695$ minutos y $\leq 1710$ minutos $> 1710$ minutos y $\leq 1725$ minutos $> 1725$ minutos y $\leq 1740$ minutos $> 1740$ minutos y $\leq 1755$ minutos $> 1755$ minutos y $\leq 1770$ minutos $> 1770$ minutos y $\leq 1785$ minutos $> 1785$ minutos y $\leq 1800$ minutos $> 1800$ minutos y $\leq 1815$ minutos $> 1815$ minutos y $\leq 1830$ minutos $> 1830$ minutos y $\leq 1845$ minutos $> 1845$ minutos y $\leq 1860$ minutos $> 1860$ minutos y $\leq 1875$ minutos $> 1875$ minutos y $\leq 1890$ minutos $> 1890$ minutos y $\leq 1905$ minutos $> 1905$ minutos y $\leq 1920$ minutos $> 1920$ minutos y $\leq 1935$ minutos $> 1935$ minutos y $\leq 1950$ minutos $> 1950$ minutos y $\leq 1965$ minutos $> 1965$ minutos y $\leq 1980$ minutos $> 1980$ minutos y $\leq 1995$ minutos $> 1995$ minutos y $\leq 2010$ minutos $> 2010$ minutos y $\leq 2025$ minutos $> 2025$ minutos y $\leq 2040$ minutos $> 2040$ minutos y $\leq 2055$ minutos $> 2055$ minutos y $\leq 2070$ minutos $> 2070$ minutos y $\leq 2085$ minutos $> 2085$ minutos y $\leq 2100$ minutos $> 2100$ minutos y $\leq 2115$ minutos $> 2115$ minutos y $\leq 2130$ minutos $> 2130$ minutos y $\leq 2145$ minutos $> 2145$ minutos y $\leq 2160$ minutos $> 2160$ minutos y $\leq 2175$ minutos $> 2175$ minutos y $\leq 2190$ minutos $> 2190$ minutos y $\leq 2205$ minutos $> 2205$ minutos y $\leq 2220$ minutos $> 2220$ minutos y $\leq 2235$ minutos $> 2235$ minutos y $\leq 2250$ minutos $> 2250$ minutos y $\leq 2265$ minutos $> 2265$ minutos y $\leq 2280$ minutos $> 2280$ minutos y $\leq 2295$ minutos $> 2295$ minutos y $\leq 2310$ minutos $> 2310$ minutos y $\leq 2325$ minutos $> 2325$ minutos y $\leq 2340$ minutos $> 2340$ minutos y $\leq 2355$ minutos $> 2355$ minutos y $\leq 2370$ minutos $> 2370$ minutos y $\leq 2385$ minutos $> 2385$ minutos y $\leq 2400$ minutos $> 2400$ minutos y $\leq 2415$ minutos $> 2415$ minutos y $\leq 2430$ minutos $> 2430$ minutos y $\leq 2445$ minutos $> 2445$ minutos y $\leq 2460$ minutos $> 2460$ minutos y $\leq 2475$ minutos $> 2475$ minutos y $\leq 2490$ minutos $> 2490$ minutos y $\leq 2505$ minutos $> 2505$ minutos y $\leq 2520$ minutos $> 2520$ minutos y $\leq 2535$ minutos $> 2535$ minutos y $\leq 2550$ minutos $> 2550$ minutos y $\leq 2565$ minutos $> 2565$ minutos y $\leq 2580$ minutos $> 2580$ minutos y $\leq 2595$ minutos $> 2595$ minutos y $\leq 2610$ minutos $> 2610$ minutos y $\leq 2625$ minutos $> 2625$ minutos y $\leq 2640$ minutos $> 2640$ minutos y $\leq 2655$ minutos $> 2655$ minutos y $\leq 2670$ minutos $> 2670$ minutos y $\leq 2685$ minutos $> 2685$ minutos y $\leq 2700$ minutos $> 2700$ minutos y $\leq 2715$ minutos $> 2715$ minutos y $\leq 2730$ minutos $> 2730$ minutos y $\leq 2745$ minutos $> 2745$ minutos y $\leq 2760$ minutos $> 2760$ minutos y $\leq 2775$ minutos $> 2775$ minutos y $\leq 2790$ minutos $> 2790$ minutos y $\leq 2805$ minutos $> 2805$ minutos y $\leq 2820$ minutos $> 2820$ minutos y $\leq 2835$ minutos $> 2835$ minutos y $\leq 2850$ minutos $> 2850$ minutos y $\leq 2865$ minutos $> 2865$ minutos y $\leq 2880$ minutos $> 2880$ minutos y $\leq 2895$ minutos $> 2895$ minutos y $\leq 2910$ minutos $> 2910$ minutos y $\leq 2925$ minutos $> 2925$ minutos y $\leq 2940$ minutos $> 2940$ minutos y $\leq 2955$ minutos $> 2955$ minutos y $\leq 2970$ minutos $> 2970$ minutos y $\leq 2985$ minutos $> 2985$ minutos y $\leq 3000$ minutos $> 3000$ minutos y $\leq 3015$ minutos $> 3015$ minutos y $\leq 3030$ minutos $> 3030$ minutos y $\leq 3045$ minutos $> 3045$ minutos y $\leq 3060$ minutos $> 3060$ minutos y $\leq 3075$ minutos $> 3075$ minutos y $\leq 3090$ minutos $> 3090$ minutos y $\leq 3105$ minutos $> 3105$ minutos y $\leq 3120$ minutos $> 3120$ minutos y $\leq 3135$ minutos $> 3135$ minutos y $\leq 3150$ minutos $> 3150$ minutos y $\leq 3165$ minutos $> 3165$ minutos y $\leq 3180$ minutos $> 3180$ minutos y $\leq 3195$ minutos $> 3195$ minutos y $\leq 3210$ minutos $> 3210$ minutos y $\leq 3225$ minutos $> 3225$ minutos y $\leq 3240$ minutos $> 3240$ minutos y $\leq 3255$ minutos $> 3255$ minutos y $\leq 3270$ minutos $> 3270$ minutos y $\leq 3285$ minutos $> 3285$ minutos y $\leq 3300$ minutos $> 3300$ minutos y $\leq 3315$ minutos $> 3315$ minutos y $\leq 3330$ minutos $> 3330$ minutos y $\leq 3345$ minutos $> 3345$ minutos y $\leq 3360$ minutos $> 3360$ minutos y $\leq 3375$ minutos $> 3375$ minutos y $\leq 3390$ minutos $> 3390$ minutos y $\leq 3405$ minutos $> 3405$ minutos y $\leq 3420$ minutos $> 3420$ minutos y $\leq 3435$ minutos $> 3435$ minutos y $\leq 3450$ minutos $> 3450$ minutos y $\leq 3465$ minutos $> 3465$ minutos y $\leq 3480$ minutos $> 3480$ minutos y $\leq 3495$ minutos $> 3495$ minutos y $\leq 3510$ minutos $> 3510$ minutos y $\leq 3525$ minutos $> 3525$ minutos y $\leq 3540$ minutos $> 3540$ minutos y $\leq 3555$ minutos $> 3555$ minutos y $\leq 3570$ minutos $> 3570$ minutos y $\leq 3585$ minutos $> 3585$ minutos y $\leq 3600$ minutos $> 3600$ minutos y $\leq 3615$ minutos $> 3615$ minutos y $\leq 3630$ minutos $> 3630$ minutos y $\leq 3645$ minutos $> 3645$ minutos y $\leq 3660$ minutos $> 3660$ minutos y $\leq 3675$ minutos $> 3675$ minutos y $\leq 3690$ minutos $> 3690$ minutos y $\leq 3705$ minutos $> 3705$ minutos y $\leq 3720$ minutos $> 3720$ minutos y $\leq 3735$ minutos $> 3735$ minutos y $\leq 3750$ minutos $> 3750$ minutos y $\leq 3765$ minutos $> 3765$ minutos y $\leq 3780$ minutos $> 3780$ minutos y $\leq 3795$ minutos $> 3795$ minutos y $\leq 3810$ minutos $> 3810$ minutos y $\leq 3825$ minutos $> 3825$ minutos y $\leq 3840$ minutos $> 3840$ minutos y $\leq 3855$ minutos $> 3855$ minutos y $\leq 3870$ minutos $> 3870$ minutos y $\leq 3885$ minutos $> 3885$ minutos y $\leq 3900$ minutos $> 3900$ minutos y $\leq 3915$ minutos $> 3915$ minutos y $\leq 3930$ minutos $> 3930$ minutos y $\leq 3945$ minutos $> 3945$ minutos y $\leq 3960$ minutos $> 3960$ minutos y $\leq 3975$ minutos $> 3975$ minutos y $\leq 3990$ minutos $> 3990$ minutos y $\leq 4005$ minutos $> 4005$ minutos y $\leq 4020$ minutos $> 4020$ minutos y $\leq 4035$ minutos $> 4035$ minutos y $\leq 4050$ minutos $> 4050$ minutos y $\leq 4065$ minutos $> 4065$ minutos y $\leq 4080$							

Exp. Núm. ECON/000206/2017



ANS	TÍTULO	PESO DEL ANS	SERVICIO MEDIDO	PESO DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN/ TIPO	ÁMBITO DE MEDIDA	PESO DEL ÁMBITO	NIVEL DE SERVICIO	CRITERIOS DE CUMPLIMIENTO	PESO DEL ANS	VALOR	% (%)	VALOR	% (%)	VALOR	% (%)
TRAMIT	Tiempo Máximo de Tramitación	34.5%	Soporte a las comunicaciones distribuidas	14.90%	Resolución y emita de los incidentes	50.00%	CRÍTICO	CRÍTICO	≥ 95% de los incidentes deben ser tramitados en un tiempo máximo <= 45 minutos desde la fecha/hora de entrada en el grupo/Agirapción y el porcentaje restantes se tramitará siempre antes de las 24.00 horas del día de entrada del incidente y las peticiones programadas en la fecha/hora planificada.  Para cumplir el nivel de servicio requerido es necesario que se cumplan los 3 indicadores descriptos. En el caso de penalización, se aplicará la correspondiente al incumplimiento de mayor severidad.	50.00%	≥ 85% y < 95% ≥ 24 horas adicionales a la fecha/hora objetivo	0.19%	< 85% ≥ 24 horas adicionales a la fecha/hora objetivo	1.28%	0.26%	
									NORMAL	≥ 95% de los incidentes deben ser tramitados en un tiempo máximo <= 2 horas desde la fecha/hora de entrada en el grupo/Agirapción y el porcentaje restantes se tramitará siempre antes de las 24.00 horas del día de entrada del incidente y las peticiones programadas en la fecha/hora planificada.  Para cumplir el nivel de servicio requerido es necesario que se cumplan los 3 indicadores descriptos. En el caso de penalización, se aplicará la correspondiente al incumplimiento de mayor severidad.	50.00%	≥ 85% y < 95% ≥ 24 horas adicionales a la fecha/hora objetivo	0.19%	< 85% ≥ 24 horas adicionales a la fecha/hora objetivo	1.28%	0.26%
									CRÍTICO	≥ 95% de los incidentes deben ser tramitados en un tiempo máximo <= 2 horas desde la fecha/hora de entrada en el grupo/Agirapción y el porcentaje restantes se tramitará siempre antes de las 24.00 horas del día de entrada del incidente y las peticiones programadas en la fecha/hora planificada.  Para cumplir el nivel de servicio requerido es necesario que se cumplan los 3 indicadores descriptos. En el caso de penalización, se aplicará la correspondiente al incumplimiento de mayor severidad.	50.00%	≥ 85% y < 95% ≥ 24 horas adicionales a la fecha/hora objetivo	0.19%	< 85% ≥ 24 horas adicionales a la fecha/hora objetivo	1.28%	0.26%
									NORMAL	≥ 95% de los incidentes deben ser tramitados en un tiempo máximo <= 4 horas desde la fecha/hora de entrada en el grupo/Agirapción y el porcentaje restantes deberá ser tramitado antes de las 24.00 horas del día de entrada del incidente y las peticiones programadas en la fecha/hora planificada.  Para cumplir el nivel de servicio requerido es necesario que se cumplan los 3 indicadores descriptos. En el caso de penalización, se aplicará la correspondiente al incumplimiento de mayor severidad.	50.00%	≥ 85% y < 95% ≥ 24 horas adicionales a la fecha/hora objetivo	0.19%	< 85% ≥ 24 horas adicionales a la fecha/hora objetivo	1.28%	0.26%
									CRÍTICO	≥ 95% de los incidentes deben ser tramitados en un tiempo máximo <= 2 horas desde la fecha/hora de entrada en el grupo/Agirapción y el porcentaje restantes deberá ser tramitado antes de las 24.00 del día de entrada del incidente y las peticiones programadas en la fecha/hora planificada.  Para cumplir el nivel de servicio requerido es necesario que se cumplan los 3 indicadores descriptos. En el caso de penalización, se aplicará la correspondiente al incumplimiento de mayor severidad.	50.00%	≥ 85% y < 95% ≥ 24 horas adicionales a la fecha/hora objetivo	0.19%	< 85% ≥ 24 horas adicionales a la fecha/hora objetivo	1.28%	0.26%
									NORMAL	≥ 95% de los incidentes deben ser tramitados en un tiempo máximo <= 4 horas desde la fecha/hora de entrada en el grupo/Agirapción y el porcentaje restantes deberá ser tramitado antes de las 24.00 del día de entrada del incidente y las peticiones programadas en la fecha/hora planificada.  Para cumplir el nivel de servicio requerido es necesario que se cumplan los 3 indicadores descriptos. En el caso de penalización, se aplicará la correspondiente al incumplimiento de mayor severidad.	50.00%	≥ 85% y < 95% ≥ 24 horas adicionales a la fecha/hora objetivo	0.19%	< 85% ≥ 24 horas adicionales a la fecha/hora objetivo	1.28%	0.26%
									CRÍTICO	≥ 95% de los incidentes deben ser tramitados en un tiempo máximo <= 2 horas desde la fecha/hora de entrada en el grupo/Agirapción y el porcentaje restantes deberá ser tramitado antes de las 24.00 del día de entrada del incidente y las peticiones programadas en la fecha/hora planificada.  Para cumplir el nivel de servicio requerido es necesario que se cumplan los 3 indicadores descriptos. En el caso de penalización, se aplicará la correspondiente al incumplimiento de mayor severidad.	50.00%	≥ 85% y < 95% ≥ 24 horas adicionales a la fecha/hora objetivo	0.19%	< 85% ≥ 24 horas adicionales a la fecha/hora objetivo	1.28%	0.26%
									NORMAL	≥ 95% de los incidentes deben ser tramitados en un tiempo máximo <= 4 horas desde la fecha/hora de entrada en el grupo/Agirapción y el porcentaje restantes deberá ser tramitado antes de las 24.00 del día de entrada del incidente y las peticiones programadas en la fecha/hora planificada.  Para cumplir el nivel de servicio requerido es necesario que se cumplan los 3 indicadores descriptos. En el caso de penalización, se aplicará la correspondiente al incumplimiento de mayor severidad.	50.00%	≥ 85% y < 95% ≥ 24 horas adicionales a la fecha/hora objetivo	0.19%	< 85% ≥ 24 horas adicionales a la fecha/hora objetivo	1.28%	0.26%
									CRÍTICO	≥ 95% de los incidentes deben ser tramitados en un tiempo máximo <= 2 horas desde la fecha/hora de entrada en el grupo/Agirapción y las peticiones programadas en la fecha/hora planificada.  Para cumplir el nivel de servicio requerido es necesario que se cumplan los 2 indicadores descriptos. En el caso de penalización, se aplicará la correspondiente al incumplimiento de mayor severidad.	50.00%	≥ 85% y < 95% ≥ 24 horas adicionales a la fecha/hora objetivo	0.06%	< 85% ≥ 24 horas adicionales a la fecha/hora objetivo	0.37%	0.07%
									NORMAL	≥ 95% de los incidentes deben ser tramitados en un tiempo máximo <= 4 horas desde la fecha/hora de entrada en el grupo/Agirapción y las peticiones programadas en la fecha/hora planificada.  Para cumplir el nivel de servicio requerido es necesario que se cumplan los 2 indicadores descriptos. En el caso de penalización, se aplicará la correspondiente al incumplimiento de mayor severidad.	50.00%	≥ 85% y < 95% ≥ 24 horas adicionales a la fecha/hora objetivo	0.06%	< 85% ≥ 24 horas adicionales a la fecha/hora objetivo	0.37%	0.07%
									CRÍTICO	≥ 95% de los incidentes deben ser tramitados en un tiempo máximo <= 2 horas desde la fecha/hora de entrada en el grupo/Agirapción y las peticiones programadas en la fecha/hora planificada.  Para cumplir el nivel de servicio requerido es necesario que se cumplan los 2 indicadores descriptos. En el caso de penalización, se aplicará la correspondiente al incumplimiento de mayor severidad.	50.00%	≥ 85% y < 95% ≥ 24 horas adicionales a la fecha/hora objetivo	0.06%	< 85% ≥ 24 horas adicionales a la fecha/hora objetivo	0.37%	0.07%
INCECISO	Índice de Solución de Incidentes	30.85%	Gestión de Herramientas	4.34%	Tareas complejas	50.00%	TAREAS COMPLEJAS	≥ 95% de los incidentes deben ser tramitados en un tiempo máximo <= 4 horas desde la fecha/hora de entrada en el grupo/Agirapción y las peticiones programadas en la fecha/hora planificada.  Para cumplir el nivel de servicio requerido es necesario que se cumplan los 2 indicadores descriptos. En el caso de penalización, se aplicará la correspondiente al incumplimiento de mayor severidad.	100.00%	≥ 85% y < 95% ≥ 24 horas adicionales a la fecha/hora objetivo	0.11%	< 85% ≥ 24 horas adicionales a la fecha/hora objetivo	0.75%	0.15%		
								INDICE DE SOLUCIÓN DE LOS INCIDENTES	100.00%	≥ 85% y < 95% ≥ 24 horas adicionales a la fecha/hora objetivo	0.64%	< 85% ≥ 24 horas adicionales a la fecha/hora objetivo	4.28%	0.86%		
								INDICE DE SOLUCIÓN DE LOS INCIDENTES	100.00%	≥ 85% y < 95% ≥ 24 horas adicionales a la fecha/hora objetivo	0.14%	< 85% ≥ 24 horas adicionales a la fecha/hora objetivo	0.94%	0.19%		
								INDICE DE SOLUCIÓN DE LOS INCIDENTES	100.00%	≥ 80% y < 85% ≥ 24 horas adicionales a la fecha/hora objetivo	1.54%	< 80% ≥ 24 horas adicionales a la fecha/hora objetivo	10.27%	2.05%		
								INDICE DE SOLUCIÓN DE LOS INCIDENTES	100.00%	≥ 80% y < 85% ≥ 24 horas adicionales a la fecha/hora objetivo	0.39%	< 80% ≥ 24 horas adicionales a la fecha/hora objetivo	2.57%	0.51%		
								INDICE DE SOLUCIÓN DE LOS INCIDENTES	100.00%	≥ 80% y < 95% ≥ 24 horas adicionales a la fecha/hora objetivo	0.37%	< 90% ≥ 24 horas adicionales a la fecha/hora objetivo	2.47%	0.49%		
								INDICE DE SOLUCIÓN DE LOS INCIDENTES	100.00%	≥ 80% y < 95% ≥ 24 horas adicionales a la fecha/hora objetivo	0.39%	< 90% ≥ 24 horas adicionales a la fecha/hora objetivo	1.97%	0.39%		
								INDICE DE SOLUCIÓN DE LOS INCIDENTES	100.00%	≥ 80% y < 85% ≥ 24 horas adicionales a la fecha/hora objetivo	0.26%	< 80% ≥ 24 horas adicionales a la fecha/hora objetivo	1.71%	0.34%		
								INDICE DE SOLUCIÓN DE LOS INCIDENTES	100.00%	≥ 85% y < 95% ≥ 24 horas adicionales a la fecha/hora objetivo	0.77%	< 85% ≥ 24 horas adicionales a la fecha/hora objetivo	5.14%	1.03%		
								INDICE DE SOLUCIÓN DE LOS INCIDENTES	100.00%	≥ 85% y < 95% ≥ 24 horas adicionales a la fecha/hora objetivo	0.22%	< 85% ≥ 24 horas adicionales a la fecha/hora objetivo	1.50%	0.30%		

ANEXO	TÍTULO	PESO DEL ANEXO	SERVICIO MEDIDO	PESO DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN / TIPO	ÁMBITO DE MEDIDA	PESO DEL ÁMBITO	NIVEL DE SERVICIO	CRITERIOS DE CUMPLIMIENTO	PENALIZACIÓN LEVE		PENALIZACIÓN GRAVE	
										VALOR	FI (%)	VALOR	FI (%)
INVENTARIO	Calidad del inventario de equipos	1,00%	Actualización del inventario de la base instalada	100,00%	Muestra		100,00%		Calidad del inventario patrimonial >= 95%	>= 85% y < 95%	0,15%	< 85%	1,00%
	Factor de extensión de recursos	2,00%	Todos los servicios	100,00%	Por contrato		100,00%		Se considerará rotación la situación no planificada de uno o más recursos en el Equipo Base y el número de aumentos de recursos en el cuber que sea >= 5 días. Para cumplir el nivel de servicio requerido se necesita que se cumplan los 2 indicadores de críticos. En el caso de penalización, se aplicará la correspondiente a la mayor penalización. En el caso de rotación planificada simulada por servicio y perfil de más de un 20% de los recursos, se aplicará la penalización correspondiente a la mayor penalización.	> 1 y <= 2 > 3 días y <= 8 días > 20% recursos	0,38%	> 2 > 8 días > 20% recursos	0,50%
REALPOMS	Realización de los Planes de Mejora del Servicio	0,00%	Todos los servicios	100,00%	Por contrato		100,00%		Realización en tiempo y calidad (cumplimiento del objetivo para el que fue definido) de los Planes de Mejora definidos >= 95%	>= 85% y < 95%	0,00%	< 85%	0,00%
CONSERVA	Confirmación del servicio prestado a los usuarios	0,00%	Todos los servicios	100,00%	Por contrato		100,00%		95% de los cuestionarios asociados a la confirmación de la ejecución del servicio tengan el siguiente nivel de calidad: Nota de evaluación global >= 4 y por atributo >= 6	>= 85% y < 95%	0,00%	< 85%	0,00%
QUEJAS	Quejas de atención y soporte	0,45%	Gestión de Quejas y Sugerencias	100,00%	Por criticidad		100,00%	CRÍTICO	< 1 Queja	> 1 y <= 2	0,03%	> 2	0,23%
								NORMAL	< 0,02 % del Total de Actividad	> 0,02% y <= 0,04%	0,03%	> 0,04%	0,05%
TSOL-Q	Tiempo máximo de resolución de queja de atención y soporte	0,45%	Gestión de Quejas y Sugerencias	100,00%	Por criticidad		100,00%	CRÍTICO	95% de las Quejas de Usuario del servicio competencia del proveedor se resolverán en un Tiempo Máximo <= 3 días	>= 85% y < 95%	0,03%	< 85%	0,23%
								NORMAL	95% de las Quejas de Usuario del servicio competencia del proveedor se resolverán en un Tiempo Máximo <= 10 días	>= 85 y < 95%	0,02%	< 85%	0,11%
SEGUIMIENTO								NORMAL	95% de las Quejas de Ciudadano del servicio competencia del proveedor se resolverán en un Tiempo Máximo <= 7 días	>= 85 y < 95%	0,02%	< 85%	0,11%
					Según "Plan de Seguimiento del Servicio"		100,00%		Nº máximo de incidentes/actividades pendientes no tratados conforme al Plan de seguimiento del servicio = 0	> 0% y <= 5%	0,39%	> 5%	2,57%
		46,69%	Atención y Soporte		Según "Plan de Seguimiento del Servicio"		100,00%		Nº máximo de incidentes/actividades pendientes no tratados conforme al Plan de seguimiento del servicio = 0	> 0% y <= 5%	0,09%	> 5%	0,60%
		10,90%	Gestión de Accesos		Según "Plan de Seguimiento del Servicio"		100,00%		Nº máximo de incidentes/actividades pendientes no tratados conforme al Plan de seguimiento del servicio = 0	> 0% y <= 5%	0,04%	> 5%	0,26%
		4,67%	Gestión del Conocimiento		Según "Plan de Seguimiento del Servicio"		100,00%		Nº máximo de incidentes/actividades pendientes no tratados conforme al Plan de seguimiento del servicio = 0	> 0% y <= 5%	0,07%	> 5%	0,44%
					Según "Plan de Seguimiento del Servicio"		100,00%		Nº máximo de incidentes/actividades pendientes no tratados conforme al Plan de seguimiento del servicio = 0	> 0% y <= 5%	0,05%	> 5%	0,35%
		6,40%	Soporte a Videoconferencias		Según "Plan de Seguimiento del Servicio"		100,00%		Nº máximo de incidentes/actividades pendientes no tratados conforme al Plan de seguimiento del servicio = 0	> 0% y <= 5%	0,13%	> 5%	0,86%
			Soporte técnico de 2ª nivel para centros especiales		Según "Plan de Seguimiento del Servicio"		100,00%		Nº máximo de incidentes/actividades pendientes no tratados conforme al Plan de seguimiento del servicio = 0	> 0% y <= 5%	0,06%	> 5%	0,43%
		15,56%	Soporte técnico de 2ª nivel para centros estándar		Según "Plan de Seguimiento del Servicio"		100,00%		Nº máximo de incidentes/actividades pendientes no tratados conforme al Plan de seguimiento del servicio = 0	> 0% y <= 5%	0,07%	> 5%	0,07%
			Soporte técnico y técnico avanzado a entorno de punto de trabajo		Según "Plan de Seguimiento del Servicio"		100,00%		Nº máximo de incidentes/actividades pendientes no tratados conforme al Plan de seguimiento del servicio = 0	> 0% y <= 5%	0,17%	> 5%	0,17%
			Soporte a las comunicaciones distribuidas		Según "Plan de Seguimiento del Servicio"		100,00%		Nº máximo de incidentes/actividades pendientes no tratados conforme al Plan de seguimiento del servicio = 0	> 0% y <= 5%	0,09%	> 5%	0,09%
			Mantenimiento Hardware del puesto de trabajo y periféricos		Según "Plan de Seguimiento del Servicio"		100,00%		Nº máximo de incidentes/actividades pendientes no tratados conforme al Plan de seguimiento del servicio = 0	> 0% y <= 5%	0,09%	> 5%	0,09%
			Gestión de Herramientas		Según "Plan de Seguimiento del Servicio"		100,00%		Nº máximo de incidentes/actividades pendientes no tratados conforme al Plan de seguimiento del servicio = 0	> 0% y <= 5%	0,09%	> 5%	0,09%



## II.16. Tabla de ANS. Periodo 1. Servicios PDD

ANS	TÍTULO	PESO DEL ANS	SERVIDIO MEDIDO	PESO DEL SERVIDIO	DESCRIPCIÓN / TIPO	ÁMBITO DE MEDIDA	PESO DEL ÁMBITO	NIVEL DE SERVIDIO	CRITERIOS DE CUMPLIMIENTO	PENALIZACIÓN LEVE		PENALIZACIÓN GRAVE	
										VALOR	F (%)	VALOR	F (%)
CUIDAD GLOBAL	Calidad Global del Servicio prestado	12,00%	Despliegues Dotación de puesto de trabajo y periféricos Incorporación actividad y servicios	25,00%	Entorno/grupo/agrupación (plazo). Muestra cualificada	100,00%	100,00%		Se solicita que el 95% de prestadores tengan una nota global >= 8 y no tengan ningún factor con una nota <= 6.	>= 85% y < 95%	0,47%	< 85%	3%
									Se solicita que el 95% de prestadores tengan una nota global >= 8 y no tengan ningún factor con una nota <= 6.	>= 85% y < 95%	0,13%	< 85%	1%
									Se solicita que el 95% de prestadores tengan una nota global >= 8 y no tengan ningún factor con una nota <= 6.	>= 85% y < 95%	1,13%	< 85%	8%
									Se solicita que el 95% de prestadores tengan una nota global >= 8 y no tengan ningún factor con una nota <= 6.	>= 85% y < 95%	0,15%	< 85%	1%
TRAMIT	Tiempo Máximo de Tramitación	1,00%	Gestión del Conocimiento	100,00%	Tareas complejas	100,00%	100,00%		> 95% de la actividad debe ser tramitada con fecha igual o anterior a la fecha planificada de entrega determinada por la Agencia, con la calidad definida por la Agencia y sólo en aquellos casos que desde la Agencia, con una solución no efectiva y las peticiones programadas como formación en la fecha/hora planificada y para el personal restante sólo se permite la replanificación de su entrega que será determinada por la Agencia. Para cumplir el nivel de servicio requerido se necesitan que se cumplan los 3 indicadores descritos. En el caso de penalización, se aplicará la correspondiente al incumplimiento de mayor severidad. Cumplimiento de los plazos e instrucciones para las actuaciones programadas con 4 días o más >= 95%	>= 85% y < 95%	0,40%	< 85%	3%
									> 95% de la actividad debe ser tramitada con fecha igual o anterior a la fecha planificada de entrega determinada por la Agencia, con la calidad definida por la Agencia y sólo en aquellos casos que desde la Agencia, con una solución no efectiva y las peticiones programadas como formación en la fecha/hora planificada y para el personal restante sólo se permite la replanificación de su entrega que será determinada por la Agencia. Para cumplir el nivel de servicio requerido se necesitan que se cumplan los 3 indicadores descritos. En el caso de penalización, se aplicará la correspondiente al incumplimiento de mayor severidad. Cumplimiento de los plazos e instrucciones para las actuaciones programadas con 4 días o más >= 95%	>= 85% y < 95%	0,15%	< 85% fecha/hora planificada, > 2 replanificaciones	1,00%
DESPLIEGUES	Despliegues e Implantaciones	20,00%	Gestión del Conocimiento	10,00%	Por grupo/agrupación	100,00%	100,00%		Cumplimiento de los plazos e instrucciones para las actuaciones programadas con 2 o 3 días >= 95% Cumplimiento de los plazos e instrucciones para las actuaciones programadas con un tiempo igual o menor a 24 horas >= 50%	>= 70% y < 80%	0,40%	< 70%	3%
									Cumplimiento de los plazos e instrucciones, y en su caso, puntualidad en la realización de las actividades que deben ejecutarse en la fecha/hora prevista. Cumplimiento de los plazos e instrucciones para las actuaciones programadas con 4 días o más >= 95%	>= 40% y < 50%	0,40%	< 40%	3%
DOTANIST	Logística y Dotaciones	35,00%	Incorporación actividad y servicios	50,00%	Por grupo/agrupación	100,00%	100,00%		Cumplimiento de los plazos e instrucciones para las actuaciones programadas con 2 o 3 días >= 80%	>= 85% y < 95%	0,50%	< 85%	3%
									Cumplimiento de los plazos e instrucciones para las actuaciones programadas con un tiempo igual o menor a 24 horas >= 50%	>= 70% y < 80%	0,50%	< 70%	3%
									Cumplimiento de los plazos e instrucciones para el retiro del equipamiento (lógica inversa) >= 95%	>= 40% y < 50%	0,50%	< 40%	3%
									Cumplimiento de los plazos e instrucciones para los procesos logísticos, patrimoniales y de cierre contable >= 95%	>= 85% y < 95%	0,28%	< 85%	2%
									Documentación correcta aportada en el plazo planificado para los procesos logísticos, patrimoniales y de cierre contable >= 95%	>= 85% y < 95%	0,28%	< 85%	2%
									Cumplimiento de los plazos e instrucciones para adecuar el equipamiento retirado (lógica inversa) e incorporarlo al stock diario disponible >= 95%. Para equipos averiados en los que la reparación correponde al adjudicatario	>= 85% y < 95%	0,28%	< 85%	2%
									Cumplimiento de los plazos e instrucciones para adecuar el equipamiento retirado (lógica inversa) e incorporarlo al stock diario disponible >= 95%. Para equipos operativos	>= 85% y < 95%	0,28%	< 85%	2%
									Cumplimiento de los plazos e instrucciones para adecuar el equipamiento retirado (lógica inversa) e incorporarlo al stock diario disponible >= 95%. Para equipos operativos	>= 85% y < 95%	0,28%	< 85%	2%
									Cumplimiento de los plazos e instrucciones para adecuar el equipamiento retirado (lógica inversa) e incorporarlo al stock diario disponible >= 95%. Para equipos averiados en garantía	>= 85% y < 95%	0,28%	< 85%	2%
									Cumplimiento de los plazos e instrucciones para adecuar el equipamiento retirado (lógica inversa) e incorporarlo al stock diario disponible >= 95%. Para equipos destruidos y reciclaje	>= 85% y < 95%	0,28%	< 85%	2%
									Cumplimiento de los plazos e instrucciones para el registro de los movimientos del equipamiento en el Cid en las herramientas de Cid >= 95%	>= 85% y < 95%	0,28%	< 85%	2%
									Cumplimiento de los plazos e instrucciones para la destrucción y reciclaje de equipamiento (lógica inversa) >= 95%	>= 80% y < 95%	0,28%	< 80%	2%
									Cumplimiento de los plazos e instrucciones para la dotación programada >= 95%	>= 85% y < 95%	1,50%	< 85%	10%
									Documentación correcta aportada en el plazo planificado para los procesos logísticos, patrimoniales y de cierre contable >= 95%	>= 85% y < 95%	1,50%	< 85%	10%



AÑO	TÍTULO	PESO DEL AÑO	SERVICIO MEDIO	PESO DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN / TIPO	ÁMBITO DE MEDIDA	PESO DEL ÁMBITO	NIVEL DE SERVICIO	CRITERIOS DE CUMPLIMIENTO	PENALIZACIÓN LEVE		PENALIZACIÓN GRAVE	
										VALOR	FI (%)	VALOR	FI (%)
INVENTARIO	Calidad del inventario de estudios	15,00%	Provisión y operación del Cód	78,95%	Muestra		100,00%		Calidad del inventario del Centro de Distribución = 95%	≥ 85% y < 95%	2,25%	< 85%	15,00%
			Gestión de Stock Logística Inversa	21,05%	Muestra		100,00%		Calidad del inventario patrimonial = 95%	≥ 85% y < 95%	0,60%	< 85%	4,00%
ROTINDICE	Factor de rotación de recursos	1,50%	Actualización del inventario de la base instalada						Se considerará rotación la sustitución planificada de uno o más recursos en el Equipo Base y el número de recursos de reposición sin cubrir que sean > 5 días.				
			Todos los servicios	100,00%	Por contrato		100,00%		Para cumplir el nivel de servicio requerido es necesario que se cumplan los 2 indicadores descritos. En el caso de penalización, se aplicará la correspondiente al incumplimiento de mayor severidad.	> 1 y < 3, > 5 días y < 8 días	0,23%	> 3, > 8 días, > 20% recursos	2%
REALPOMS	Realización de los Planes de Mejora del Servicio	0,00%	Todos los servicios	100,00%	Por contrato		100,00%		En el caso de rotación planificada simultánea por servicio y perfil de más de un 20% de los recursos, se aplicará a la penalización correspondiente a la mayor severidad.	≥ 85% y < 95%	0,00%	< 85%	0%
			Todos los servicios	100,00%	Por contrato		100,00%		Realización en tiempo y calidad (cumplimiento del objetivo para el que fue definido) de los Planes de Mejora del Servicio = 95%	≥ 85% y < 95%	0,00%	< 85%	0%
CONFSENV	Confirmación del servicio prestado a los usuarios	0,00%	Todos los servicios	100,00%	Por contrato		100,00%		95% de los cuestionarios asociados a la confirmación de la ejecución del servicio tengan el siguiente nivel de calidad:	≥ 85% y < 95%	0,00%	< 85%	0%
			Todos los servicios	100,00%	Por contrato		100,00%		Nota de evaluación global ≥ 8 y por atributo ≥ 6	≥ 85% y < 95%	0,00%	< 85%	0%
QUEAS	Quejas de atención y soporte	0,50%	Gestión de Quejas y Sugerencias	100,00%	Por criticidad		100,00%	CRÍTICO	≤ 1 Queja	> 1 y < 2	0,04%	> 2	0%
			Gestión de Quejas y Sugerencias	100,00%	Por criticidad		100,00%	NORMAL	≤ 0,02 % del Total de Actividad	> 0,02 % y < 0,04 %	0,04%	> 0,04 %	0%
TSOL-Q	Tiempo máximo de solución de quejas de atención y soporte	0,50%	Gestión de Quejas y Sugerencias	100,00%	Por criticidad		100,00%	CRÍTICO	95% de las Quejas de Usuario del servicio competencia del proveedor se resolverán en un Tiempo Máximo ≤ 3 días	≥ 85% y < 95%	0,04%	< 85%	0%
			Gestión de Quejas y Sugerencias	100,00%	Por criticidad		100,00%	NORMAL	95% de las Quejas de Usuario del servicio competencia del proveedor se resolverán en un Tiempo Máximo ≤ 10 días	≥ 85% y < 95%	0,02%	< 85%	0%
SEGUIMIENTO	Seguimiento de incidentes y actividades	10,00%	Despliegues Dotación de puesto de trabajo y periféricos Incorporación actividad y servicios	32,00%	Según "Plan de Seguimiento del Servicio"		100,00%	NORMAL	95% de las Quejas de Ciudadano del servicio competencia del proveedor se resolverán en un Tiempo Máximo ≤ 7 días	≥ 85% y < 95%	0,02%	< 85%	0%
			Gestión del Conocimiento	10,00%	Según "Plan de Seguimiento del Servicio"		100,00%		Nº máximo de incidentes/actividades pendientes no tratados conforme al Plan de seguimiento del servicio = 0	> 0% y < 5%	0,48%	> 5%	3%
			Soporte a Eventos y Salas Audiovisuales	8,00%	Según "Plan de Seguimiento del Servicio"		100,00%		Nº máximo de incidentes/actividades pendientes no tratados conforme al Plan de seguimiento del servicio = 0	> 0% y < 5%	0,15%	> 5%	1%
			Maquetado, adecuación y personalización de equipamiento Provisión y operación del Cód Gestión de Stock Logística Inversa	50,00%	Según "Plan de Seguimiento del Servicio"		100,00%		Nº máximo de incidentes/actividades pendientes no tratados conforme al Plan de seguimiento del servicio = 0	> 0% y < 5%	0,12%	> 5%	1%
									Nº máximo de incidentes/actividades pendientes no tratados conforme al Plan de seguimiento del servicio = 0	> 0% y < 5%	0,75%	> 5%	5%
									Nº máximo de incidentes/actividades pendientes no tratados conforme al Plan de seguimiento del servicio = 0	> 0% y < 5%	0,75%	> 5%	5%



## II.17. Tabla de ANS. Resto del periodo. Servicios CEU

ANS	TÍTULO	PRECIO DEL ANS	SERVICIO MEDIO	PRECIO DEL SERVICIO	DESGLOSE / TIPO	ANALITO DE MEDIO	PRECIO DEL ANÁLITO	NIVEL DE SERVICIO	CONTENIDOS DE CUMPLIMIENTO	PRECIO DEL ANS	VALOR	REINFORMACIÓN LIVE	REINFORMACIÓN LIVE	VALOR	REINFORMACIÓN LIVE	REINFORMACIÓN LIVE
CALIDAD GLOBAL	Calidad Global del Servicio prestado	14,79%			Atención y Soporte	Estrategia de negocio con (plazo). Muestra calificada	100,00%	100,00%	Se solicita que el 95% de prestadores, tengan una nota global >= 8 y no tengan algún factor con una nota <= 6.	100,00%	>= 85% y < 95%	>= 85% y < 95%	< 85%	< 85%	0,73%	0,73%
CANAL PERO	Contactos perdidos por cualquier canal habilitado	4,80%			Atención y Soporte	Estrategia de negocio con (plazo). Muestra calificada	100,00%	100,00%	Se solicita que el 95% de prestadores, tengan una nota global >= 8 y no tengan algún factor con una nota <= 6.	100,00%	>= 85% y < 95%	>= 85% y < 95%	< 85%	< 85%	0,19%	0,19%
ATENCIÓN	Tiempo que se tarda en atender a los usuarios	3,80%			Atención y Soporte	Estrategia de negocio con (plazo). Muestra calificada	100,00%	100,00%	Se solicita que el 95% de prestadores, tengan una nota global >= 8 y no tengan algún factor con una nota <= 6.	100,00%	>= 85% y < 95%	>= 85% y < 95%	< 85%	< 85%	0,23%	0,23%
TRANSMIT	Tiempo Máximo de Transmisión	34,48%			Atención y Soporte	Estrategia de negocio con (plazo). Muestra calificada	100,00%	100,00%	Se solicita que el 95% de prestadores, tengan una nota global >= 8 y no tengan algún factor con una nota <= 6.	100,00%	>= 85% y < 95%	>= 85% y < 95%	< 85%	< 85%	0,27%	0,27%





ANS	TÍTULO	PESO DEL ANS	SERVICIO MEDIDO	PESO DEL SERVICIO	DESGLOSE / TIPO	ÁMBITO DE MEDIDA	PERO DEL ÁMBITO	NIVEL DE SERVICIO	CRITERIOS DE CUMPLIMIENTO	PESO DEL ANS	VALOR	FI (%)	VALOR	%Situ en	FI (%)	PENALIZACIÓN GRAVE
TITRAMIT	Tiempo Máximo de Tramitación	34,45%	Soporte a Videconferencias	6,40%	Por criticidad, grupo/agrupación	100,00%		CRÍTICO	≥ 95% de los incidentes deben ser tramitados en un tiempo máximo <= 1 hora desde la fecha/hora de entrada en el grupo/agrupación y el porcentaje restante se tiene que tramitar en un tiempo máximo (no pudiendo haber incidentes pendientes con un fecha/hora de grabación correspondiente a más de dos meses anteriores al inicio del periodo analizado) y las peticiones programadas en la fecha/hora planificada.  Para cumplir el nivel de servicio requerido es necesario que se cumplan los 3 indicadores descritos. En el caso de penalización, se aplicará la correspondiente al incumplimiento de mayor severidad.	50,00%	≥ 85% y < 95% <= 2 meses	0,17%	< 85%, > 2 meses, fecha/hora planificada	1,10%	0,22%	
								NORMAL	≥ 95% de los incidentes deben ser tramitados en un tiempo máximo <= 24 horas desde la fecha/hora de entrada en el grupo/agrupación y el porcentaje restante se tiene que tramitar en un tiempo máximo (no pudiendo haber incidentes pendientes con un fecha/hora de grabación correspondiente a más de dos meses anteriores al inicio del periodo analizado) y las peticiones programadas en la fecha/hora planificada.  Para cumplir el nivel de servicio requerido es necesario que se cumplan los 3 indicadores descritos. En el caso de penalización, se aplicará la correspondiente al incumplimiento de mayor severidad.	50,00%	≥ 85% y < 95% <= 2 meses	0,17%	< 85%, > 2 meses, fecha/hora planificada	1,10%	0,22%	
									≥ 95% de los incidentes deben ser tramitados en un tiempo máximo <= 12 horas desde la fecha/hora de entrada en el grupo/agrupación y el porcentaje restante se tiene que tramitar en un tiempo máximo (no pudiendo haber incidentes pendientes con un fecha/hora de grabación correspondiente a más de dos meses anteriores al inicio del periodo analizado) y las peticiones programadas en la fecha/hora planificada.  Para cumplir el nivel de servicio requerido es necesario que se cumplan los 3 indicadores descritos. En el caso de penalización, se aplicará la correspondiente al incumplimiento de mayor severidad.							
								CRÍTICO	≥ 95% de los incidentes deben ser tramitados en un tiempo máximo <= 48 horas desde la fecha/hora de entrada en el grupo/agrupación y el porcentaje restante se tiene que tramitar en un tiempo máximo (no pudiendo haber incidentes pendientes con un fecha/hora de grabación correspondiente a más de dos meses anteriores al inicio del periodo analizado) y las peticiones programadas en la fecha/hora planificada.  Para cumplir el nivel de servicio requerido es necesario que se cumplan los 3 indicadores descritos. En el caso de penalización, se aplicará la correspondiente al incumplimiento de mayor severidad.	50,00%	≥ 85% y < 95% <= 2 meses	0,13%	< 85%, > 2 meses, fecha/hora planificada	0,86%	0,17%	
								NORMAL	≥ 95% de los incidentes deben ser tramitados en un tiempo máximo <= 48 horas desde la fecha/hora de entrada en el grupo/agrupación y el porcentaje restante se tiene que tramitar en un tiempo máximo (no pudiendo haber incidentes pendientes con un fecha/hora de grabación correspondiente a más de dos meses anteriores al inicio del periodo analizado) y las peticiones programadas en la fecha/hora planificada.  Para cumplir el nivel de servicio requerido es necesario que se cumplan los 3 indicadores descritos. En el caso de penalización, se aplicará la correspondiente al incumplimiento de mayor severidad.	50,00%	≥ 85% y < 95% <= 2 meses	0,13%	< 85%, > 2 meses, fecha/hora planificada	0,86%	0,17%	
									≥ 95% de los incidentes deben ser tramitados en un tiempo máximo <= 12 horas desde la fecha/hora de entrada en el grupo/agrupación y el porcentaje restante se tiene que tramitar en un tiempo máximo (no pudiendo haber incidentes pendientes con un fecha/hora de grabación correspondiente a más de dos meses anteriores al inicio del periodo analizado) y las peticiones programadas en la fecha/hora planificada.  Para cumplir el nivel de servicio requerido es necesario que se cumplan los 3 indicadores descritos. En el caso de penalización, se aplicará la correspondiente al incumplimiento de mayor severidad.							
								CRÍTICO	≥ 95% de los incidentes deben ser tramitados en un tiempo máximo <= 12 horas desde la fecha/hora de entrada en el grupo/agrupación y el porcentaje restante se tiene que tramitar en un tiempo máximo (no pudiendo haber incidentes pendientes con un fecha/hora de grabación correspondiente a más de dos meses anteriores al inicio del periodo analizado) y las peticiones programadas en la fecha/hora planificada.  Para cumplir el nivel de servicio requerido es necesario que se cumplan los 3 indicadores descritos. En el caso de penalización, se aplicará la correspondiente al incumplimiento de mayor severidad.	50,00%	≥ 85% y < 95% <= 2 meses	0,13%	< 85%, > 2 meses, fecha/hora planificada	1,28%	0,26%	
								NORMAL	≥ 95% de los incidentes deben ser tramitados en un tiempo máximo <= 48 horas desde la fecha/hora de entrada en el grupo/agrupación y el porcentaje restante se tiene que tramitar en un tiempo máximo (no pudiendo haber incidentes pendientes con un fecha/hora de grabación correspondiente a más de dos meses anteriores al inicio del periodo analizado) y las peticiones programadas en la fecha/hora planificada.  Para cumplir el nivel de servicio requerido es necesario que se cumplan los 3 indicadores descritos. En el caso de penalización, se aplicará la correspondiente al incumplimiento de mayor severidad.	50,00%	≥ 85% y < 95% <= 2 meses	0,13%	< 85%, > 2 meses, fecha/hora planificada	1,28%	0,26%	
									≥ 95% de los incidentes deben ser tramitados en un tiempo máximo <= 48 horas desde la fecha/hora de entrada en el grupo/agrupación y el porcentaje restante se tiene que tramitar en un tiempo máximo (no pudiendo haber incidentes pendientes con un fecha/hora de grabación correspondiente a más de dos meses anteriores al inicio del periodo analizado) y las peticiones programadas en la fecha/hora planificada.  Para cumplir el nivel de servicio requerido es necesario que se cumplan los 3 indicadores descritos. En el caso de penalización, se aplicará la correspondiente al incumplimiento de mayor severidad.							
											Soporte proactivo y técnico avanzado a entorno de puesto de trabajo	7,46%	Por criticidad, grupo/agrupación y en algunos casos, por entorno	100,00%		
		29,83%	Soporte técnico de 2ª nivel para centros especiales Soporte técnico de 2ª nivel para centros estándar Mantenimiento hardware del puesto de trabajo y periféricos	29,83%	Centros especiales	50,00%	CRÍTICO	≥ 95% de los incidentes deben ser tramitados en un tiempo máximo <= 4 horas desde la fecha/hora de entrada en el grupo/agrupación y el porcentaje restante se tiene que tramitar en un tiempo máximo (no pudiendo haber incidentes pendientes con un fecha/hora de grabación correspondiente a más de dos meses anteriores al inicio del periodo analizado) y las peticiones programadas en la fecha/hora planificada.  Para cumplir el nivel de servicio requerido es necesario que se cumplan los 3 indicadores descritos. En el caso de penalización, se aplicará la correspondiente al incumplimiento de mayor severidad.	50,00%	≥ 85% y < 95% <= 2 meses	0,39%	< 85%, > 2 meses, fecha/hora planificada	2,57%	0,51%		
							NORMAL	≥ 95% de los incidentes deben ser tramitados en un tiempo máximo <= 24 horas desde la fecha/hora de entrada en el grupo/agrupación y el porcentaje restante se tiene que tramitar en un tiempo máximo (no pudiendo haber incidentes pendientes con un fecha/hora de grabación correspondiente a más de dos meses anteriores al inicio del periodo analizado) y las peticiones programadas en la fecha/hora planificada.  Para cumplir el nivel de servicio requerido es necesario que se cumplan los 3 indicadores descritos. En el caso de penalización, se aplicará la correspondiente al incumplimiento de mayor severidad.	50,00%	≥ 85% y < 95% <= 2 meses	0,39%	< 85%, > 2 meses, fecha/hora planificada	2,57%	0,51%		
								≥ 95% de los incidentes deben ser tramitados en un tiempo máximo <= 12 horas desde la fecha/hora de entrada en el grupo/agrupación y el porcentaje restante se tiene que tramitar en un tiempo máximo (no pudiendo haber incidentes pendientes con un fecha/hora de grabación correspondiente a más de dos meses anteriores al inicio del periodo analizado) y las peticiones programadas en la fecha/hora planificada.  Para cumplir el nivel de servicio requerido es necesario que se cumplan los 3 indicadores descritos. En el caso de penalización, se aplicará la correspondiente al incumplimiento de mayor severidad.								
							CRÍTICO	≥ 95% de los incidentes deben ser tramitados en un tiempo máximo <= 12 horas desde la fecha/hora de entrada en el grupo/agrupación y el porcentaje restante se tiene que tramitar en un tiempo máximo (no pudiendo haber incidentes pendientes con un fecha/hora de grabación correspondiente a más de dos meses anteriores al inicio del periodo analizado) y las peticiones programadas en la fecha/hora planificada.  Para cumplir el nivel de servicio requerido es necesario que se cumplan los 3 indicadores descritos. En el caso de penalización, se aplicará la correspondiente al incumplimiento de mayor severidad.	50,00%	≥ 85% y < 95% <= 2 meses	0,39%	< 85%, > 2 meses, fecha/hora planificada	2,57%	0,51%		
							NORMAL	≥ 95% de los incidentes deben ser tramitados en un tiempo máximo <= 48 horas desde la fecha/hora de entrada en el grupo/agrupación y el porcentaje restante se tiene que tramitar en un tiempo máximo (no pudiendo haber incidentes pendientes con un fecha/hora de grabación correspondiente a más de dos meses anteriores al inicio del periodo analizado) y las peticiones programadas en la fecha/hora planificada.  Para cumplir el nivel de servicio requerido es necesario que se cumplan los 3 indicadores descritos. En el caso de penalización, se aplicará la correspondiente al incumplimiento de mayor severidad.	50,00%	≥ 85% y < 95% <= 2 meses	0,39%	< 85%, > 2 meses, fecha/hora planificada	2,57%	0,51%		
								≥ 95% de los incidentes deben ser tramitados en un tiempo máximo <= 12 horas desde la fecha/hora de entrada en el grupo/agrupación y el porcentaje restante se tiene que tramitar en un tiempo máximo (no pudiendo haber incidentes pendientes con un fecha/hora de grabación correspondiente a más de dos meses anteriores al inicio del periodo analizado) y las peticiones programadas en la fecha/hora planificada.  Para cumplir el nivel de servicio requerido es necesario que se cumplan los 3 indicadores descritos. En el caso de penalización, se aplicará la correspondiente al incumplimiento de mayor severidad.								
							CRÍTICO	≥ 95% de los incidentes deben ser tramitados en un tiempo máximo <= 12 horas desde la fecha/hora de entrada en el grupo/agrupación y el porcentaje restante se tiene que tramitar en un tiempo máximo (no pudiendo haber incidentes pendientes con un fecha/hora de grabación correspondiente a más de dos meses anteriores al inicio del periodo analizado) y las peticiones programadas en la fecha/hora planificada.  Para cumplir el nivel de servicio requerido es necesario que se cumplan los 3 indicadores descritos. En el caso de penalización, se aplicará la correspondiente al incumplimiento de mayor severidad.	50,00%	≥ 85% y < 95% <= 2 meses	0,39%	< 85%, > 2 meses, fecha/hora planificada	2,57%	0,51%		
							NORMAL	≥ 95% de los incidentes deben ser tramitados en un tiempo máximo <= 48 horas desde la fecha/hora de entrada en el grupo/agrupación y el porcentaje restante se tiene que tramitar en un tiempo máximo (no pudiendo haber incidentes pendientes con un fecha/hora de grabación correspondiente a más de dos meses anteriores al inicio del periodo analizado) y las peticiones programadas en la fecha/hora planificada.  Para cumplir el nivel de servicio requerido es necesario que se cumplan los 3 indicadores descritos. En el caso de penalización, se aplicará la correspondiente al incumplimiento de mayor severidad.	50,00%	≥ 85% y < 95% <= 2 meses	0,39%	< 85%, > 2 meses, fecha/hora planificada	2,57%	0,51%		
								≥ 95% de los incidentes deben ser tramitados en un tiempo máximo <= 12 horas desde la fecha/hora de entrada en el grupo/agrupación y el porcentaje restante se tiene que tramitar en un tiempo máximo (no pudiendo haber incidentes pendientes con un fecha/hora de grabación correspondiente a más de dos meses anteriores al inicio del periodo analizado) y las peticiones programadas en la fecha/hora planificada.  Para cumplir el nivel de servicio requerido es necesario que se cumplan los 3 indicadores descritos. En el caso de penalización, se aplicará la correspondiente al incumplimiento de mayor severidad.								



ANS	TÍTULO	PERÍODO DE ANS	SERVICIO MEDIO	PERÍODO DEL SERVICIO	DISCLOSURAS / TIPO	ÁMBITO DE MEDIA	PERÍODO DEL ÁMBITO	NIVEL DE SERVICIO	CRITERIOS DE CUMPLIMIENTO	PERÍODO DEL ANS	VALOR	FI (%)	REALIZACIÓN LEVE	VALOR	FI (%)	REALIZACIÓN GRAVE
TRAMITE	Tiempo Medio de Tramitación	34.45%	Soporte a las comunicaciones distribuidas	14.90%	Resolución necesidad de los incidentes	50.00%	CRÍTICO	CRÍTICO	<p>95% de los incidentes deben ser tramitados en un tiempo máximo &lt;= 45 minutos desde la fecha/hora de entrada en el grupo/agrupación y</p> <p>El porcentaje restante se tramitará a tempranza de las 24.00 horas de la entrada del incidente y las peticiones programadas en la fecha/hora planificada.</p> <p>Para cumplir el nivel de servicio requerido se necesita que se cumplan los 3 indicadores descritos. En el caso de penalización, se aplicará la correspondiente al incumplimiento de mayor severidad.</p>	50.00%	≥ 95% y < 99%	0.10%	< 85%	24 horas adicionales a la fecha/hora planificada	1.20%	0.20%
INDICISOL	Índice de solución de incidentes	30.85%	Soporte técnico de 2ª línea para centros especiales de mantenimiento hardware del puesto de trabajo y perfiles con	7.46%	Resolución necesidad de los incidentes	100.00%	CRÍTICO	CRÍTICO	<p>95% de los incidentes deben ser tramitados en un tiempo máximo &lt;= 2 horas desde la fecha/hora de entrada en el grupo/agrupación y</p> <p>El porcentaje restante se tramitará a tempranza de las 24.00 horas de la entrada del incidente y las peticiones programadas en la fecha/hora planificada.</p> <p>Para cumplir el nivel de servicio requerido se necesita que se cumplan los 3 indicadores descritos. En el caso de penalización, se aplicará la correspondiente al incumplimiento de mayor severidad.</p>	50.00%	≥ 95% y < 99%	0.10%	< 85%	24 horas adicionales a la fecha/hora planificada	1.20%	0.20%
INVENTARIO	Calidad del inventario de equipos	1.20%	Actualización del inventario de la base instalada	100.00%	Resolución necesidad de los incidentes	100.00%	CRÍTICO	CRÍTICO	<p>95% de los incidentes deben ser tramitados en un tiempo máximo &lt;= 2 horas desde la fecha/hora de entrada en el grupo/agrupación y</p> <p>El porcentaje restante se tramitará a tempranza de las 24.00 horas de la entrada del incidente y las peticiones programadas en la fecha/hora planificada.</p> <p>Para cumplir el nivel de servicio requerido se necesita que se cumplan los 3 indicadores descritos. En el caso de penalización, se aplicará la correspondiente al incumplimiento de mayor severidad.</p>	50.00%	≥ 95% y < 99%	0.10%	< 85%	24 horas adicionales a la fecha/hora planificada	1.20%	0.20%
ROTUNICE	Frecuencia de rotación de recursos	2.50%	Todos los servicios	100.00%	Resolución necesidad de los incidentes	100.00%	CRÍTICO	CRÍTICO	<p>95% de los incidentes deben ser tramitados en un tiempo máximo &lt;= 2 horas desde la fecha/hora de entrada en el grupo/agrupación y</p> <p>El porcentaje restante se tramitará a tempranza de las 24.00 horas de la entrada del incidente y las peticiones programadas en la fecha/hora planificada.</p> <p>Para cumplir el nivel de servicio requerido se necesita que se cumplan los 3 indicadores descritos. En el caso de penalización, se aplicará la correspondiente al incumplimiento de mayor severidad.</p>	50.00%	≥ 95% y < 99%	0.10%	< 85%	24 horas adicionales a la fecha/hora planificada	1.20%	0.20%



AÑO	TÍTULO	PESO DEL AÑO	SERVICIO MEDIDO	PESO DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN / TIPO	ÁMBITO DE MEDIDA	PESO DEL ÁMBITO	NIVEL DE SERVICIO	CRITERIOS DE CUMPLIMIENTO	PESO DEL AÑO	PENALIZACIÓN LEVE			PENALIZACIÓN GRAVE		
											VALOR	FI (%)	VALOR	FI (%)	VALOR	FI (%)
REALPOMS	Realización de los Planes de Mejora del Servicio	2,00%	Todos los servicios	100,00%	Por contrato		100,00%		Realización en tiempo y calidad (cumplimiento del objetivo para el que fue definido) de los Planes de Mejora definidos: >= 95%	100,00%	>= 85% y < 95%	0,30%	< 85%	2,00%	< 85%	0,40%
CONSERVIR	Confirmación del servicio a los usuarios	0,50%	Todos los servicios	100,00%	Por contrato		100,00%		95% de los cuestionarios asociados a la confirmación de la ejecución del servicio tengan el siguiente nivel de calidad: Nota de evaluación global >= 4 y por atributo >= 6	100,00%	>= 85% y < 95%	0,08%	< 85%	0,50%	< 85%	0,10%
QUEJAS	Quejas de atención y soporte	0,45%	Gestión de Quejas y Sugerencias	100,00%	Por criticidad		100,00%	CRÍTICO	95% de las Quejas de Usuario del servicio competencia del proveedor se resolverán en un Tiempo Máximo <= 3 días	50,00%	> 1 y <= 2	0,03%	> 2	0,23%	> 2	0,05%
								NORMAL		50,00%	> 0,02% y <= 0,04%	0,03%	> 0,04%	0,23%	> 0,04%	0,05%
								CRÍTICO		50,00%	>= 85% y < 95%	0,03%	< 85%	0,23%	< 85%	0,05%
								NORMAL		25,00%	>= 85 y < 95%	0,02%	< 85%	0,11%	< 85%	0,02%
TSOL-Q	Tiempo máximo de solución de quejas de atención y soporte	0,45%	Gestión de Quejas y Sugerencias	100,00%	Por criticidad		100,00%	NORMAL	95% de las Quejas de Ciudadano del servicio competencia del proveedor se resolverán en un Tiempo Máximo <= 7 días	25,00%	>= 85 y < 95%	0,02%	< 85%	0,11%	< 85%	0,02%
SEGUIMIENTO	Seguimiento de incidentes y actividades	5,40%	Atención y Soporte	46,63%	Según "Plan de Seguimiento del Servicio"		100,00%		Nº máximo de incidentes/actividades pendientes no tratados conforme al Plan de seguimiento del servicio = 0	100,00%	> 0% y <= 5%	0,30%	> 5%	2,57%	> 5%	0,51%
				10,90%	Según "Plan de Seguimiento del Servicio"		100,00%			100,00%	> 0% y <= 5%	0,09%	> 5%	0,60%	> 5%	0,12%
				4,67%	Según "Plan de Seguimiento del Servicio"		100,00%			100,00%	> 0% y <= 5%	0,04%	> 5%	0,26%	> 5%	0,05%
				8,00%	Según "Plan de Seguimiento del Servicio"		100,00%			100,00%	> 0% y <= 5%	0,07%	> 5%	0,44%	> 5%	0,09%
				6,40%	Según "Plan de Seguimiento del Servicio"		100,00%			100,00%	> 0% y <= 5%	0,05%	> 5%	0,35%	> 5%	0,07%
				15,56%	Según "Plan de Seguimiento del Servicio"		100,00%			100,00%	> 0% y <= 5%	0,13%	> 5%	0,86%	> 5%	0,17%
				7,78%	Según "Plan de Seguimiento del Servicio"		100,00%			100,00%	> 0% y <= 5%	0,06%	> 5%	0,43%	> 5%	0,09%



Exp. Núm. ECON/000206/2017



ANEXO	TÍTULO	PESO DEL ANEXO	SERVICIO MEDIDO	PESO DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN / TIPO	ÁMBITO DE MEDIDA	PESO DEL ÁMBITO	NIVEL DE SERVICIO	CRITERIOS DE CUMPLIMIENTO	PESO DEL ANEXO	PENALIZACIÓN LEVE		PENALIZACIÓN GRAVE		
											VALOR	FI (%)	VALOR	FI (%)	
INVENTARIO	Calidad del inventario de equipos	18,00%	Provisión y operación del CDD	78,95%	Muestra		100,00%		Calidad del Inventario del Centro de Distribución >= 95%	100,00%	>= 85% y < 95%	2,13%	< 85%	14,21%	2,84%
			Gestión de Stock Logística Inversa	21,05%	Muestra		100,00%		Calidad del Inventario patrimonial >= 95%	100,00%	>= 85% y < 95%	0,57%	< 85%	3,79%	0,76%
ROTUNDE	Factor de rotación de recursos	1,50%	Todos los servicios	100,00%	Por contrato		100,00%		Se considerará rotación la sustitución no planificada de uno o más recursos en el Equipo Base y el número de ausencias de recursos sin cubrir que sean >= 3 días. Para cumplir el nivel de servicio requerido es necesario que se cumplan los 2 indicadores descritos. En el caso de penalización, se aplicará la correspondiente al incumplimiento de mayor severidad. En el caso de rotación planificada simultánea por servicio y perfil de más de un 20% de los recursos, se aplicará la penalización correspondiente a la mayor severidad.	100,00%	>1 y <= 3, > 5 días y <= 8 días	0,23%	>3, > 8 días, > 20% recursos	2%	0,30%
			Todos los servicios	100,00%	Por contrato		100,00%		Realización en tiempo y calidad (cumplimiento del objetivo para el que fue definido) de los Planes de Mejora definidos >= 95%	100,00%	>= 85% y < 95%	0,30%	< 85%	2%	0,40%
CONFESERV	Confirmación del servicio prestado a los usuarios	0,50%	Todos los servicios	100,00%	Por contrato		100,00%		95% de los cuestionarios asociados a la confirmación de la ejecución del servicio tengan el siguiente nivel de calidad: Nota de evaluación global >= 8 y por atributo >= 6	100,00%	>= 85% y < 95%	0,08%	< 85%	1%	0,10%
			Gestión de Quejas y Sugerencias	100,00%	Por criticidad		100,00%	CRÍTICO	<= 1 Queja	50,00%	> 1 y <= 2	0,04%	> 2	0%	0,05%
TSOL-Q	Tiempo máximo de solución de quejas de atención y soporte	0,50%	Gestión de Quejas y Sugerencias	100,00%	Por criticidad		100,00%	NORMAL	<= 0,02 % del Total de Actividad	50,00%	> 0,02% y <= 0,04%	0,04%	< 0,04%	0%	0,05%
			Gestión de Quejas y Sugerencias	100,00%	Por criticidad		100,00%	NORMAL	95% de las Quejas de Usuario del servicio competencia del proveedor se resolverán en un Tiempo Máximo <= 3 días 95% de las Quejas de Usuario del servicio competencia del proveedor se resolverán en un Tiempo Máximo <= 10 días 95% de las Quejas de Ciudadano del servicio competencia del proveedor se resolverán en un Tiempo Máximo <= 7 días	50,00%	>= 85% y < 95%	0,04%	< 85%	0%	0,05%
SEGUIMIENTO	Seguimiento de incidentes y actividades	10,00%	Despliegues Donación de puesto de trabajo y periféricos Incorporación a unidades y servicios	32,00%	Según "Plan de Seguimiento del Servicio"		100,00%		Nº máximo de incidentes/actividades pendientes no tratados conforme al Plan de seguimiento del servicio = 0	100,00%	> 0% y <= 5%	0,48%	> 5%	3%	0,64%
			Gestión del Conocimiento Soporte a Eventos y Salas Audiovisuales	10,00%	Según "Plan de Seguimiento del Servicio"		100,00%		Nº máximo de incidentes/actividades pendientes no tratados conforme al Plan de seguimiento del servicio = 0	100,00%	> 0% y <= 5%	0,15%	> 5%	1%	0,20%
SEGUIMIENTO	Seguimiento de incidentes y actividades	10,00%	Soporte a Eventos y Salas Audiovisuales	8,00%	Según "Plan de Seguimiento del Servicio"		100,00%		Nº máximo de incidentes/actividades pendientes no tratados conforme al Plan de seguimiento del servicio = 0	100,00%	> 0% y <= 5%	0,12%	> 5%	1%	0,16%
			Maquitrato, adecuación y personalización de equipamiento Provisión y operación del CDD Logística Inversa	50,00%	Según "Plan de Seguimiento del Servicio"		100,00%		Nº máximo de incidentes/actividades pendientes no tratados conforme al Plan de seguimiento del servicio = 0	100,00%	> 0% y <= 5%	0,75%	> 5%	5%	1,00%



## ANEXO III. Información complementaria de Soporte Técnico

### III.1. ST\_01: Formalización de entrega inicial/final de stock

Al inicio del contrato el nuevo adjudicatario deberá recibir en su CdD el equipamiento procedente del anterior proveedor. Asimismo a la finalización del contrato deberá entregarlo al nuevo adjudicatario. Ambos pasos se realizarán conforme a normativa de la Agencia y serán gestionadas y planificadas por el adjudicatario como proyectos a cuyo frente estará el responsable de gestión de stock asistido por un jefe de proyecto.

#### RECEPCIÓN Y ENTREGA DEL EQUIPAMIENTO

De cara a la recepción del equipamiento que el anterior proveedor albergue en su CdD a la fecha de realización de la entrega, el adjudicatario deberá contemplar los siguientes aspectos para su recepción:

- A modo simplemente ilustrativo se comentan los pasos que la Agencia, en este caso con el proveedor saliente, debería dar:
  - El proveedor saliente realizará un listado EXCEL que contiene la información para cada equipo, que se entregará al adjudicatario. El fichero contendrá los campos necesarios para dejar registrada correctamente la entrega, individual o masiva, de todo el equipamiento sobrante en ambos casos, etiquetado o no.
  - El proveedor saliente elaborará un documento firmado con el detalle de stock en el centro de distribución antes del traspaso de equipamiento que deberá coincidir con la información en los SSII de la Agencia. Si no coincide, será responsabilidad del proveedor saliente su reposición y se indicará la situación en el informe de entrega.
  - El proveedor saliente elaborará las OT's con los equipos que se trasladen de un Centro de distribución al otro. Una OT por cada tipo de equipamiento y UT de destino en stock (nuevos, segunda mano, de C.Sanidad o resto Comunidad de Madrid).
  - Los equipos destinados a destrucción y reciclaje, chatarra, dentro de lo posible, se habrán enviado al punto limpio antes del traspaso.
- El adjudicatario deberá cumplir los siguientes aspectos que habrán sido planificados y acordados con la Agencia:
  - Recepción física del equipamiento en el CdD del adjudicatario y su ubicación física y lógica en sus respectivas UTs. El adjudicatario revisará con lector de código de barras el número de etiqueta SAP y número de serie del equipamiento entregado en el CdD.
  - El equipamiento entrará en el CdD mediante el uso de órdenes de transporte (OTs) que deberán completarse en los Sistemas de Información de la Agencia para su cierre, una vez constatada la recepción del envío. El adjudicatario recibirá mediante ficheros EXCEL u OTs el contenido de las órdenes de distribución y su especificación de equipamiento incluido y deberá constatar uno a uno la recepción de todos los ítems entregados y su estado de conservación. Es de gran importancia este aspecto pues todo ítem que se considere recibido pasa a ser responsabilidad del adjudicatario y en caso de pérdida deberá ser repuesto por uno igual o de superior categoría a requerimiento de la Agencia. Habrá que verificar, en caso de cajas abiertas, la correspondencia entre números de serie o numeración de la Agencia (pegatinas) de la caja y el equipamiento que se incluye en la misma.



- Las OT's se finalizarán en SAP una vez se cumpla con la planificación acordada y hayan sido firmadas como finalizadas por ambos proveedores.
- Aunque se intentará traspasar solo equipamiento en uso, en caso de recibir equipamiento achatarrable se deberá gestionar su destrucción según los procedimientos de la Agencia al respecto.
- En caso de recibir material en mal estado (rallado, roto, inservible) que no estuviera catalogado como achatarrable deberá realizarse un informe para reflejar este hecho de cara a que la Agencia reclame su coste o reemplazo al proveedor saliente. Una vez firmada la recepción de material (a excepción del achatarrable) se considerará utilizable y por lo tanto no se aceptará derivar la responsabilidad al proveedor saliente, por lo que el reemplazo o gasto de reparación será asumido por el adjudicatario.
- Se realizará un informe de todo el material recibido que ha sido entregado por el proveedor saliente. Dicho informe deberá recoger explícitamente el nombre, modelo, número de serie y número SAP (si está etiquetado) de todo lo entregado/recibido. El informe estará firmado y sellado por el proveedor saliente y el adjudicatario en todas sus páginas. Será entregado en papel y formato digital (pdf). Así como los datos en formato tratable EXCEL.

### **INFORMACIÓN ORIENTATIVA RELACIONADA CON EL EQUIPAMIENTO**

Se incluye a continuación información sobre el equipamiento que ayudará a interpretar el proceso de entrega/recogida y su cuantificación, así como la tipología de equipos a recepcionar:

#### • **EQUIPO NUEVO SIN DISTRIBUIR (DATOS SAP)**

- **Nº de Equipo SAP.-** El número que SAP tiene asignado para dicho equipo y coincide con la etiqueta de inventario que éste tiene pegada (p.e. "528063")
- **Denominación Objeto Técnico.-** Es la descripción del equipo en SAP. (p.e. "IMPRESORA KYOCERA FS-2100DN B/N")
- **Número serie equipo.-** Número asignado en SAP que corresponde al número de serie (p.e. "NL1V1N5374105")
- **Clase.-** Tipología de equipamiento (p.e. IMPRESORA)

En el momento de publicación de este Pliego los datos válidos para CLASE son:

BRIDGE-SWITCH	PDA
EQ-AUDIOVISUAL	PERIFÉRICOS
EQ-MULTIFUNCIÓN	SCANNER
HUB	SEGURIDAD
IMPRESORA	SERVIDOR
MONITOR	TABLETPC
MONITOR-CONSOLA	TELEFONO-MOVIL
PC	UPS
PC-PORTÁTIL	WORKSTATION

- **Ubicación Técnica (UT).-** Ubicación del CdD del proveedor saliente en la que se encuentra el equipamiento (p.e. E-4572)
- **Descripción UT.-** Denominación que recibe la UT (p.e. "EQUIPOS NUEVOS INSTALAR C.M."). En el último ejercicio consolidado los datos de UTs del Centro de Distribución, su descripción y el equipamiento de cada UT eran los siguientes:





Ubicación Técnica	Denominación Ubicación Técnica	Cuenta de Nº de Equipo
<b>E-4121</b>	CdD Alm. Equipamiento Usado	85
<b>E-4121-01</b>	Equipamiento reutilizable Sanidad	392
<b>E-4121-02</b>	Equipamiento inservible Sanidad	269
<b>E-4121-03</b>	Equipamiento reutilizable resto CM	578
<b>E-4121-04</b>	Equipamiento inservible resto CM	105
<b>E-4121-05</b>	Equipam. pendiente de adecuar Sanidad	107
<b>E-4121-06</b>	Equipam. pendiente de adecuar resto CM	2533
<b>E-4121-10</b>	Almacén Equipos Comunicaciones	38
<b>E-4121-10-01</b>	Alm. Equipos Comunicac. - En Tránsito	1
<b>E-4121-98</b>	Equipamiento Reposición	286
<b>E-4121-99</b>	Equipam. pendiente de justificar destino	149
<b>E-4572</b>	EQUIPOS NUEVOS INSTALAR SANIDAD	1715
<b>E-4600</b>	EQUIPOS NUEVOS INSTALAR C.M.	2514
<b>Total general</b>		<b>8772</b>

#### • EQUIPO USADO SIN DISTRIBUIR

Además de los datos recogidos para equipamiento nuevo, para equipos usados se precisa:

- Referencia Número de Pedido SAP.- Número de pedido de la Agencia en el que se adquirió el equipo (p.e. "2015010261"). Un ejemplo de registro completo sería:

Nº de Equipo	Denominación Objeto Técnico	Número serie equipo	Denominación UT	Clase	Marca	Modelo	Fecha Alta PM	Fecha Instalación	Fecha Adquisición	Lista Denominación	UT
460083	PC HP COMPAQ 8100 ELITE BUSINESS SFF 500	CZC116063N	Equipamiento reutilizable resto CM	PC	HEWLETT - PACKARD	COMPAQ 8100	05/10/2013	03/10/2013	03/10/2013	Equipamiento reutilizable resto CM	E-4121-03



### III.2. ST\_02: Soporte requerido por tipo de hardware en averías

Describe los diferentes tipos de equipamiento existentes en cada entorno y las acciones a tomar para cada uno de ellos en caso de avería.

SOPORTE REQUERIDO POR TIPO DE HARDWARE EN AVERÍAS			
ENTORNO	DESCRIPCIÓN	TIPO	REQUIERE EQUIPAMIENTO DISPONIBLE POR PARTE DEL ADJUDICATARIO
PUESTO E INFRAESTRUCTURA DE PUESTO	CPU	A	SI
	PC. PORTATIL	A	SI
	TABLETPC: IPAD	Z	NO
	TABLET	C	NO
	NETBOOK	E	NO
	WORKSTATION	A	SI
	MONITOR	A	SI
	PUNTO_INFORMACION (CPU Y MONITOR)	A	SI
	PUNTO_INFORMACION (RESTO)	E	NO
	TECLADOS / RATONES	A	SI
	CABLEADO ASOCIADO Y CONECTORES Y TRANSFORMADORES	A	SI
	LATIGUILLOS DE RED	A	SI
PERIFÉRICOS	IMPRESORA	A	SI
	ESCANER	A	SI
	EQ-MULTIFUNCION	A	SI
	FOTOCOPIADORA	Z	NO
	BASE-EXPANSION PORTATIL	B	NO
	PERIFERICOS EXTERNOS: HD Externos, Grabadoras Externas, Pistolas Código de barra	B	NO
TELEFONÍA AVANZADA	Terminales de Telefonía Avanzada SmartPhones	E	NO
SERVIDOR	SERVIDORES DEPARTAMENTALES	Z	NO
COMUNICACIONES DISTRIBUIDAS	CONMUTADOR (SWITCH) DE ACCESO	C	NO
	CONCENTRADOR (HUB)	C	NO
	PUNTO DE ACCESO WIFI (AP)	C	NO
	LATIGUILLOS DE RED	C	NO
A	Reparación o sustitución del equipo afectado y gestión de la garantía en su caso		
B	En garantía, gestión con el fabricante si no, escalado a otras áreas de ICM		
C	Sustitución del equipamiento en base a un spool facilitado por otras direcciones.		
E	Evaluación, soporte y escalado a otras áreas de ICM		
Z	No se presta ningún tipo de soporte hardware.		

Dentro de la infraestructura de puesto, en la línea de teclados y ratones, se prevé añadir webcams a lo largo del contrato.

En el caso de comunicaciones distribuidas los latiguillos de red pueden ser de cobre o de fibra.



### III.3. ST\_03: Tipos de elementos de puesto y periféricos

Las volumetrías del equipamiento indicado estarán disponibles para su consulta en el ***Dossier de Información Adicional***.



### III.4. ST\_04: Centros en los que se presta el Servicio

Las volumetrías de centros indicados estarán disponibles para su consulta en el ***Dossier de Información Adicional***.



### III.5. ST\_05: Información de Centros Especiales

Las volumetrías de centros especiales indicados estarán disponibles para su consulta en el ***Dossier de Información Adicional***.



### III.6. ST\_06: Información de Centros Estándar

Las volumetrías de centros estándar indicados estarán disponibles para su consulta en el ***Dossier de Información Adicional***.



## ANEXO IV. MODELO DE CURRÍCULUM VITAE

### CURRÍCULUM DEL EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO

PERFIL(*)	CÓDIGO

APELLIDOS	NOMBRE

CATEGORÍA EN LA EMPRESA

TITULACIÓN ACADÉMICA

FORMACIÓN ADICIONAL

ACTIVIDAD PROFESIONAL (especificando, como mínimo: Empresa, duración del proyecto, descripción del mismo, actividades desarrolladas y cliente )

OTRA INFORMACIÓN

Fecha y sello de la empresa





**NOTAS:**

(\*) Se indicará que perfil se cubre con este currículum, de los recogidos en el apartado del pliego **Perfiles de los diferentes miembros del equipo**. Junto a cada formulario relleno, deberán presentarse los certificados acreditativos.

<p><i>ELABORADO Y PROPUESTO POR:</i></p> <p><i>El Director de Soporte Multicanal al Usuario</i></p>          <p><i>Fdo.: Juan Ramón Palomino De Frutos</i></p>	<p><i>APROBADO POR:</i></p> <p><i>El Consejero Delegado de la Agencia para la Administración Digital de la C.M.</i></p>          <p><i>Fdo.: Blas Labrador Román</i></p>
--	--

