

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE DE NIVEL 1 DE CENTRO DE OPERACIONES DE MANTENIMIENTO Y MONITORIZACIÓN DE INSTALACIONES Y TELECOMUNICACIONES (COMMIT) PARA LA PLATAFORMA DE SISTEMAS INFORMÁTICOS DE GESTIÓN DE METRO DE MADRID



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

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

INDICE

1	OBJETO	3
2	DISPOSICIONES Y NORMAS DE APLICACIÓN	3
3	TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	4
4	ALCANCE TÉCNICO	5
5	REPUESTOS Y MATERIALES	13
6	PLAZO Y CONDICIONES DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS	13
7	REQUISITOS DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE	19
8	DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A ENTREGAR.....	20
9	INDICADORES DE SERVICIO Y PENALIDADES	20
10	ANEXOS	25

Control del documento:

Versión	Fecha	Código
1.0	11/05/2020	

1 OBJETO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene como objeto describir las condiciones requeridas para la prestación del servicio de soporte de nivel 1 de Help Desk de la plataforma de los Sistemas Informáticos de Gestión de Metro.

2 DISPOSICIONES Y NORMAS DE APLICACIÓN

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

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

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

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

2.1 Condiciones de licitación y presentación de ofertas

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

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

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

2.2 Normas de aplicación

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

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

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

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

2.3 Legislación general

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

2.4 Normas de Calidad, Confiabilidad y Mantenibilidad

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

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

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

2.6 Normas específicas de Metro

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

3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

A efectos del presente documento se entenderá por:

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

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

“Metro”: Metro de Madrid, S.A.

“Responsable del Servicio a nivel operativo”: El responsable del oferente para el seguimiento, dirección y control del correcto cumplimiento del servicio a efectos de su gestión y de velar por la consecución de los indicadores de medida que evalúan la correcta prestación del servicio.

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

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

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

4 ALCANCE TÉCNICO

4.1 Antecedentes

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.2 *Ámbito de aplicación*

El Servicio se prestará normalmente en puestos de operador habilitados en la sala de COMMIT, cuya ubicación vigente es el Parque Empresarial Cristalia, si bien pueden establecerse puestos en alguna ubicación alternativa y también remotamente en modo teletrabajo.

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

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

Esta composición del puesto de operador COMMIT SI de Metro de Madrid puede estar sujeta a variaciones, tanto en su equipamiento físico como en sus aplicaciones.

4.3 *Función del Servicio de Help Desk de COMMIT SI*

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

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

4.3.1 *Actividades de atención al cliente*

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

- Atención telefónica
- Buzón de correo electrónico.
- Presencial.

- Otros canales que en un futuro se puedan establecer, como páginas web de autoservicio u otros.

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

- Garantizar los tiempos de atención y respuesta de los canales de comunicación, así como la calidad en el trato que reciben los clientes que lo utilizan, de acuerdo con los indicadores establecidos por Metro para tal fin.
- Ofrecer y facilitar al Cliente que lo solicite:
 - Información relativa al estado y resolución de sus casos.
 - Información relacionada con el software base instalado, hardware homologado y servicios de la plataforma.
 - Información relacionada con los procedimientos y cauces para la gestión de incidencias, de peticiones y de la prestación servicios de la plataforma.
- Ofrecer, facilitar y gestionar cuanta información sea requerida por cualquiera de los grupos de soporte en relación a la gestión de incidencias y peticiones.
- Canalizar las demandas de información relacionadas con los productos y servicios que COMMIT ofrece.
- Gestionar las reclamaciones comunicadas a COMMIT SI en relación con la calidad de la atención prestada a los Clientes o la gestión de los casos comunicados y las soluciones aplicadas, y adoptar las medidas correctivas necesarias (reapertura, nuevo registro, recopilación de información, etc.) para cumplir las expectativas del cliente, respetar los procedimientos establecidos y que mejorar el proceso para evitar que vuelvan a producirse en el futuro.

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

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

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

4.3.3 Gestión de incidencias

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

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

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

En relación a este proceso es responsabilidad de COMMIT SI:

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

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

4.3.4 Gestión de peticiones

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

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

En relación a este proceso es responsabilidad de COMMIT SI:

- Garantizar que la solicitud recibida, dispone de la autorización necesaria para proceder a su tramitación y provisión.
- Remitir la información solicitada o la ubicación exacta de la misma, a través del canal de comunicación establecido de acuerdo con los procedimientos de Metro.

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

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

4.3.5 Gestión del conocimiento

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

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

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

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

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

4.3.6 Gestión de reclamaciones

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

- Valorar la notificación recibida y determinar si constituye reclamación, que será gestionada por el grupo de calidad de COMMIT, o bien constituye una gestión directa del grupo COMMIT SI.
- Si constituye reclamación, registrar el caso correspondiente.

- Asignar el análisis y reclamación al grupo de calidad que corresponda, en función del grupo técnico que ha participado en la resolución, ya sea COMMIT SI u otro.
- Realizar las acciones correctoras necesarias.
- Incorporar cualquier propuesta de mejora que pueda derivarse del análisis y gestión de la reclamación, que eviten o minimicen la comunicación de otras nuevas.

4.4 Recursos Humanos

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

4.4.1 Perfiles técnicos

Perfil 1. Supervisor del Servicio

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

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

TAREAS Y RESPONSABILIDADES

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

Se valorarán los siguientes aspectos:

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

Perfil 2. Operadores de Help Desk

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

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

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

TAREAS Y RESPONSABILIDADES

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

Se valorarán los siguientes aspectos:

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

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

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

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

4.4.2 Organización del grupo de trabajo

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

- Sólo habrá un único Supervisor del Servicio, que obligatoriamente cumplirá un horario de lunes a viernes laborables, que se inicie a las 8:00 y finalice a las 17:00. Asimismo deberá estar localizable por teléfono móvil las 24 horas del día. Cuando por algún motivo el Supervisor del Servicio no pudiera estar localizable, será responsabilidad del Contratista el delegar temporalmente en otra persona que atienda el servicio, y el móvil, con suficiente capacidad resolutive para sustituir al titular.
- El grupo tendrá el número de operadores por turno y tipo de jornada tal que garantice una cobertura de los perfiles de supervisor y operadores según lo siguiente:
 - El perfil de Operadores de Help Desk realiza de forma continuada y completa el turno que tiene asignado.
 - Los horarios y turnos definidos para prestación del Servicio de los perfiles técnicos.
 - El cuadrante de cobertura de perfiles por turnos y tipos de jornadas.
 - La información en Anexos relativa a volumen de llamadas según franjas horarias y días de la semana
 - La información en Anexos relativa a volumen de casos registrados por franjas horarias y días de la semana.
 - El número máximo actual de 10 puestos de COMMIT SI disponibles en la sala de COMMIT.

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

En el caso de que el contratista tenga que incorporar a su plantilla nuevo personal, deberá acreditar documentalmente la aptitud de los trabajadores en cuanto a la formación y experiencia indicadas.

A título informativo, se pueden consultar en el apartado de Anexos la información relativa a volumen de llamadas y registro de casos por tramos horarios y días de la semana, así como el cuadrante de cobertura de perfiles por turnos y tipos de jornadas.

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

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

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

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

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

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

4.4.4 Cambio en la composición del equipo de trabajo requerido por Metro

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

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

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

5 REPUESTOS Y MATERIALES

Dadas las características del Servicio y la disponibilidad actual de 10 puestos de operador de Help Desk proporcionados por Metro, el Contratista no debe presentar en su oferta ninguna relación de repuestos y materiales.

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

6 PLAZO Y CONDICIONES DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

6.1 Plazo de ejecución de los trabajos

El plazo de ejecución para la realización de los trabajos será de **tres años** más dos posibles prórrogas de 6 meses de duración máxima cada una, iniciándose al día siguiente de la firma del acta de inicio de los trabajos. Dentro de la vigencia del contrato, habrá un periodo previo a la ejecución del servicio para adquisición de conocimiento, preparación, y transición hasta la toma completa del servicio, que comprenderá tres semanas anteriores al inicio de la ejecución del contrato, momento en que se deberá haber finalizado el traspaso entre el Contratista actual y el nuevo Adjudicatario y deberá prestarse el

servicio contratado en su globalidad. El periodo de preparación no tendrá facturación asociada ya que estos trabajos están incluidos en el precio del contrato.

6.2 Horarios de prestación

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

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

- El Servicio se presta en **horario continuado**, durante 24 horas del día, todos los días del año.
- Se considera **horario habitual** de Servicio, los tramos horarios de lunes a viernes laborables, desde las 07:00 hasta las 15:00.
- Se considera **horario no habitual** de Servicio el resto de tramos horarios no contemplados en el horario habitual de Servicio.
- Se consideran los siguientes **turnos de trabajo** de una jornada:
 - Mañana: desde las 07:00 hasta las 15:00
 - Tarde: desde las 15:00 hasta las 23:00
 - Noche: desde las 23:00 hasta las 07:00 del día siguiente.

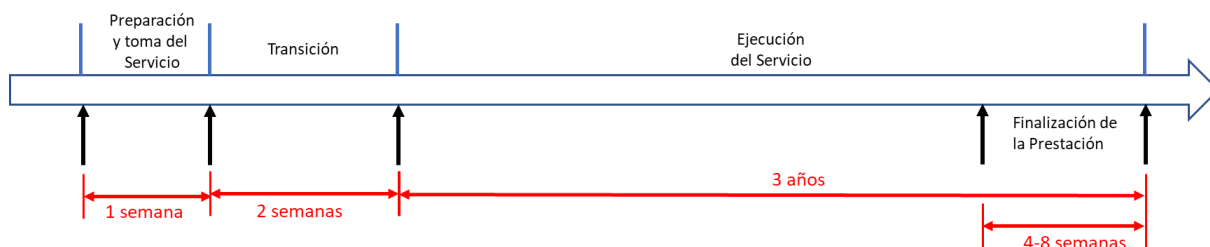
A título informativo, debido a las características de las jornadas de trabajo de los Clientes:

- La demanda de Servicio en el horario habitual es muy superior a la del horario no habitual, debido a la mayor presencia de Clientes en dicho horario.
- La demanda es menor durante **jornadas laborables especiales** del año que durante el resto de **jornadas laborables normales**, como son los periodos de vacaciones y permisos siguientes:
 - Lunes, martes y miércoles de Semana Santa.
 - Días laborables de verano, desde el 1 de julio hasta el 31 de agosto.
 - Normalmente, 2 o 3 jornadas laborables al año, consideradas como festivos propios de Metro de Madrid.
- La demanda es muy inferior en **jornadas no laborables** (sábados, domingos, festivos oficiales).

A título informativo, se pueden consultar en el apartado de Anexos la información relativa a volumen de llamadas y registro de casos por tramos horarios y días de la semana, así como el cuadrante de cobertura de perfiles por turnos y tipos de jornadas.

6.3 Fases de la prestación del Servicio

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



6.3.1 Preparación y toma del servicio

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

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

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

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

- Tendrá una duración máxima de **1 semana dentro de la vigencia del contrato que se corresponderá con las tres semanas anteriores al inicio de la fase de ejecución.**
- Se procurará la coincidencia entre el prestatario actual del Servicio, que estará prestando el servicio en su fase de finalización de su prestación, y el nuevo Adjudicatario, siempre que no exista interdependencia, ni jerárquica ni funcional, entre los trabajadores de ambas empresas.
- Una vez finalizada esta fase se dará paso a la fase de transición.

6.3.2 Fase de transición

Esta fase tiene su inicio a la finalización de la fase “Preparación y toma del Servicio”. En esta fase, el contratista deberá aportar la totalidad de recursos, que prestarán el servicio adquiriendo el conocimiento de forma progresiva, guiado por los operadores actuales, para alcanzar la necesaria y suficiente capacidad en el puesto. El contratista deberá optimizar el funcionamiento de las áreas y procesos establecidos en la estrategia de servicio presentada y aprobada en la fase anterior.

En esta fase no serán de aplicación las penalidades que se produzcan por incumplimientos en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), si bien se procederá al cálculo de los mismos a través de los indicadores establecidos, si bien, con el fin de garantizar la evolución positiva de los procesos, podrán ser de aplicación otras penalidades distintas definidas en el pliego.

- Tendrá una duración máxima de **2 semanas dentro de la vigencia del contrato que se corresponderá con las tres semanas anteriores al inicio de la fase de ejecución..**

- Se procurará la coincidencia entre el prestatario actual del Servicio, que estará prestando el servicio en su fase de finalización de su prestación, y el nuevo Adjudicatario, siempre que no exista interdependencia, ni jerárquica ni funcional, entre los trabajadores de ambas empresas.
- Una vez finalizada esta fase se dará inicio a la ejecución completa del servicio.

6.3.3 Fase de ejecución

Esta fase tiene su inicio a la finalización de la fase “Transición”. En esta fase, el contratista deberá prestar el servicio en su totalidad, con autonomía plena, después de las dos fases previas descritas en los apartados anteriores, desempeñando todas las funciones descritas en el alcance técnico del Servicio, así como el cumplimiento del funcionamiento de las áreas y procesos establecidos en la estrategia de servicio presentada y aprobada en la fase “Preparación y toma del Servicio”.

En esta fase serán de aplicación todas las penalidades que se produzcan por incumplimientos en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) así como el resto de penalidades definidas en el pliego.

- Tendrá una duración de **3 años**.

6.3.4 Fase de finalización de la prestación

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

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

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

El no cumplimiento de la misma con las garantías y niveles de calidad establecidos por la Dirección del Servicio de Metro dará lugar a las penalidades reflejadas en el apartado 36 del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares y el apartado 9. *Indicadores de servicio y penalidades* del presente pliego.

6.4 Propiedad Intelectual e Industrial

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

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

6.5 Condiciones de confidencialidad

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

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

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

6.6 Planificación, Dirección, Seguimiento y Control del Servicio

6.6.1 Planificación y Dirección

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

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

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

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

6.6.2 Seguimiento y Control

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

- Seguimiento continuo de la evolución del servicio entre el Responsable del Servicio del Contratista y la Dirección del Servicio de Metro.
- La Dirección del Servicio de Metro podrá establecer los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo la planificación, seguimiento y control del servicio.
- Reuniones de seguimiento del Responsable del Servicio por parte del Contratista, y la Dirección del Servicio de Metro, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al servicio, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de las actividades realizadas.
- La Dirección del Servicio de Metro se reserva el derecho de realizar las auditorias que considere oportunas tanto con personal interno como a través de empresas colaboradoras.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7 REQUISITOS DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE

7.1 Requisitos de seguridad y salud

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

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

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

Especialmente:

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

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

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

7.3 Condiciones exigidas en materia de Gestión de Residuos

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

8 DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A ENTREGAR DURANTE LA EJECUCION DE LOS TRABAJOS

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

- Informe técnico mensual de evolución del Servicio. Incluye los valores para los indicadores establecidos en este pliego, calculados para el mes vencido.
- Informes técnicos que se realizarán bajo demanda.
- Procedimientos técnicos/operativos del proceso de COMMIT SI, incluyendo la información necesaria para la adecuada tipificación de incidencias y peticiones.
- Cualquier otra documentación auxiliar del proceso, como las plantillas de correo utilizadas para realizar comunicaciones.

Toda la documentación elaborada cumplirá las siguientes características:

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

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

9 INDICADORES DE SERVICIO Y PENALIDADES

9.1 Indicadores de servicio

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

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

9.1.1 ANS1 Porcentaje de llamadas no atendidas y desviadas a buzón

Se define como *Llamadas no atendidas* aquellas llamadas realizadas por los Clientes, entrantes en el Sistema Atención Telefónica Avanzada y dirigidas a los operadores de Help Desk de COMMIT SI, que no son atendidas en un tiempo máximo de 30 segundos, o que después de ese tiempo son *desviadas al buzón de voz* en el periodo objeto del cálculo. No se considerarán las llamadas que no hayan sido atendidas en un tiempo menor o igual a 10 segundos, debido a que ese tiempo de tono se considera insuficiente para poder ser recogidas por los operadores.

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

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

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

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

VALOR OBJETIVO MÁXIMO DEL INDICADOR

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

9.1.2 ANS2 Porcentaje de incidencias resueltas en primera instancia

Se define como *Incidencias resueltas en primera instancia* como aquellas incidencias que son resueltas y completadas por los operadores de Help Desk de COMMIT SI en primer nivel, sin ninguna intervención de otros grupos de segundo o tercer nivel. En la aplicación de gestión SGSIT, estas incidencias se registran de forma específica, por lo que quedan completamente identificadas.

Se define como *Incidencias registradas*, al total de casos tipo Incidencia registrados en el sistema por los operadores en el periodo objeto del cálculo y sólo se consideran aquellas que pueden ser resolubles por los operadores en primer nivel.

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

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

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

VALOR OBJETIVO MÍNIMO DEL INDICADOR

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

9.1.3 ANS3 Porcentaje de rotación de personal en el grupo de trabajo

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

Para el cálculo de este indicador, se considerarán los términos:

- Se define **rotación** como la sustitución definitiva de una persona (sustituida) del equipo de trabajo que deja de desempeñar su actividad en el Servicio objeto de la contratación, por otra persona (sustituta) que se incorpora al mismo con el objetivo de sustituirle, en cualquier momento desde el inicio del Contrato.
- Se define **rotación activa** como aquella rotación motivada por una sustitución definitiva de una persona del Servicio por otra que se incorpora al mismo, con una duración determinada y máxima que se define como sigue:
 - Se define **inicio de la rotación activa** como el primer día del mes en el que la persona sustituida ya no desempeña su actividad en el Servicio.

- Se define **fin de la rotación activa como** el último día del mes en el que finaliza el plazo de **60 días** que se inicia en la fecha en la que se incorpora la persona sustituta.

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

- La persona que se incorpora ya estaba en el proyecto anteriormente.
- El motivo de la ausencia es una baja por incapacidad laboral, permisos oficiales (paternidad/maternidad, vacaciones, matrimonio, etc.) de cualquier duración, excedencia, o bien cualquier otro motivo distinto a los anteriores que no supere el plazo de 30 días.
- Incorporaciones que supongan un beneficio para el Servicio, previamente consensuado entre el Contratista y Metro, como por ejemplo refuerzos temporales por necesidades del servicio.
- El motivo por el que la persona que deja de desempeñar su actividad en el Servicio de forma definitiva, es debido a una variación sobrevenida, según lo expuesto en el apartado 4.4.5 *Cambio en la composición del equipo de trabajo debido a variaciones sostenidas en la actividad*.

Si una persona sustituta causa baja antes de que se cumpla el plazo de su rotación activa, se ampliará el plazo de la misma, y el fin de la rotación será el último día del mes en el que finaliza el plazo de **60 días** que se inicia en la fecha en la que se incorpora la persona que le sustituya. En ningún caso se contabilizarán dos rotaciones simultáneas por este motivo.

A título informativo, se pueden consultar en el apartado de Anexos ejemplos de rotaciones activas.

No obstante, en cualquiera de los supuestos de baja de una persona del grupo de trabajo, ya sea definitiva, ya sea temporal con duración mayor de 30 días, esta debe ser siempre sustituida por otra persona de forma adecuada que cumple su mismo perfil y resultados según ha establecido Metro, de acuerdo al apartado 4.4.2 *Organización del grupo de trabajo* de este pliego.

El cálculo del valor de este Acuerdo de Nivel de Servicio se realizará como:

$$\sum \text{Rotaciones activas}$$

VALOR OBJETIVO MÁXIMO O MÍNIMO DEL INDICADOR

No se establece un valor objetivo máximo ni mínimo para **ANS3 Numero de rotaciones activas** de personal en el grupo de trabajo, todas las rotaciones activas se contabilizarán desde el periodo de cálculo en el que se inicie su plazo activo hasta el período de cálculo en el que se finalice su plazo en el que se consideran activas.

9.2 Valores de indicadores exigidos: Penalidades

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

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

9.2.1 Incumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio

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

CÁLCULO DE LAS PENALIDADES

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

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

9.2.2 Llamadas no atendidas y desviadas a buzón (ANS1)

CÁLCULO DE LAS PENALIDADES

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

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

9.2.3 Porcentaje de incidencias resueltas en primera instancia (ANS2)

CÁLCULO DE LAS PENALIDADES

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

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

9.2.4 Rotación de personal (ANS3)

CÁLCULO DE LAS PENALIDADES

No se ha establecido ningún umbral máximo o mínimo para este indicador, por lo que cada rotación activa se contabilizará individualmente y computarán a efectos de aplicar penalidades.

Para el **ANS3 Número de rotaciones activas**, se establecen las siguientes penalidades sobre la facturación del periodo completo de cálculo (mensual) de los valores de ANS:

- ANS3 es igual a 0: 0% de penalidad.
- ANS3 es igual a 1: 0'50% de penalidad en el periodo de cálculo mensual.
- ANS3 es igual a 2: 1,00% de penalidad en el periodo de cálculo mensual.
- ANS3 es igual a 3: 1'50% de penalidad en el periodo de cálculo mensual.
- ANS3 es igual o superior a 4: 2'00% de penalidad en el periodo de cálculo mensual.

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

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

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

9.2.6 Incumplimiento de las condiciones de la reversión del conocimiento

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

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

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

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

10 ANEXOS

10.1 Volumen totalizado de llamadas por tramo horario y día de la semana

Volumen totalizado de llamadas atendidas, abandonadas, desviadas al buzón de voz y realizadas, distribuido por tramos horarios de 30 minutos y días de la semana, durante el período del 01/10/2019 al 29/02/2020.

LLAMADAS ENTRANTES: Número de llamadas recibidas en la centralita para ser atendidas por los operadores

Tramo horario	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
00:00-00:30	19	43	45	28	23	11	0
00:30-01:00	22	30	22	20	14	13	9
01:00-01:30	8	26	24	16	13	2	3
01:30-02:00	9	15	18	13	13	7	3
02:00-02:30	7	11	12	15	10	2	2
02:30-03:00	11	12	5	6	4	0	3
03:00-03:30	8	6	7	11	6	0	0
03:30-04:00	9	5	3	4	5	2	2
04:00-04:30	2	13	3	7	4	4	3
04:30-05:00	6	15	8	2	4	1	2
05:00-05:30	13	8	8	6	6	3	1
05:30-06:00	7	10	8	8	10	2	1
06:00-06:30	21	38	33	29	26	22	7
06:30-07:00	62	59	42	61	59	55	20
07:00-07:30	97	100	97	108	79	32	24
07:30-08:00	114	131	124	121	110	27	31
08:00-08:30	130	140	142	129	106	24	19
08:30-09:00	142	142	137	136	115	27	27
09:00-09:30	130	124	116	130	97	29	23
09:30-10:00	103	113	106	100	91	39	14
10:00-10:30	117	133	137	87	94	33	14
10:30-11:00	99	131	103	97	119	14	17
11:00-11:30	120	125	105	143	117	17	13
11:30-12:00	115	144	112	114	93	10	17
12:00-12:30	105	110	133	111	83	18	13
12:30-13:00	101	127	89	110	90	15	25
13:00-13:30	96	119	106	102	100	24	21
13:30-14:00	109	122	96	95	67	12	25
14:00-14:30	98	115	89	113	68	26	34
14:30-15:00	84	79	83	84	50	20	30
15:00-15:30	116	81	83	66	51	46	28
15:30-16:00	117	90	74	65	55	19	28
16:00-16:30	106	84	46	78	44	10	19
16:30-17:00	105	50	55	47	23	16	18
17:00-17:30	44	54	36	50	28	19	20
17:30-18:00	35	47	51	47	34	21	18
18:00-18:30	39	74	48	49	27	29	27
18:30-19:00	54	76	71	44	28	22	22
19:00-19:30	50	51	38	57	27	34	29
19:30-20:00	35	45	36	43	25	33	19
20:00-20:30	31	36	30	34	43	20	7
20:30-21:00	51	23	36	31	15	11	16
21:00-21:30	22	17	28	20	19	11	11

21:30-22:00	21	22	15	15	20	9	17
22:00-22:30	53	25	20	19	18	11	12
22:30-23:00	26	20	18	22	17	9	11
23:00-23:30	33	24	21	20	27	14	15
23:30-00:00	49	29	29	30	14	6	18

LLAMADAS REALIZADAS: número de llamadas realizadas por los operadores

Tramo horario	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
00:00-00:30	10	12	17	14	19	11	5
00:30-01:00	10	13	10	19	19	14	6
01:00-01:30	8	23	14	20	9	0	6
01:30-02:00	4	9	8	18	5	3	9
02:00-02:30	7	1	11	11	11	4	3
02:30-03:00	2	4	1	5	0	4	6
03:00-03:30	9	10	2	6	6	2	2
03:30-04:00	2	4	1	1	3	3	3
04:00-04:30	2	4	8	0	5	7	7
04:30-05:00	3	8	3	4	6	4	7
05:00-05:30	8	9	4	10	2	6	3
05:30-06:00	6	9	5	10	7	4	9
06:00-06:30	1	13	11	10	9	8	2
06:30-07:00	11	17	5	9	8	10	3
07:00-07:30	58	57	32	38	39	12	12
07:30-08:00	81	132	115	91	66	17	11
08:00-08:30	133	184	167	111	110	17	10
08:30-09:00	141	202	163	160	117	6	17
09:00-09:30	154	183	171	185	175	9	13
09:30-10:00	179	226	133	161	134	18	5
10:00-10:30	136	180	142	145	129	14	13
10:30-11:00	118	186	176	145	122	20	22
11:00-11:30	142	191	140	151	121	7	8
11:30-12:00	166	197	138	167	112	11	9
12:00-12:30	174	183	177	154	137	6	7
12:30-13:00	148	144	175	185	161	8	9
13:00-13:30	135	144	126	111	109	3	18
13:30-14:00	127	161	129	114	89	8	8
14:00-14:30	133	127	105	106	108	10	15
14:30-15:00	98	97	82	72	59	24	21
15:00-15:30	28	33	33	33	40	20	12
15:30-16:00	35	40	36	34	32	27	8
16:00-16:30	33	39	41	27	32	6	7
16:30-17:00	35	35	39	26	15	14	7
17:00-17:30	28	11	22	20	9	11	8
17:30-18:00	9	17	26	7	16	12	6
18:00-18:30	15	13	6	14	19	13	12
18:30-19:00	12	8	8	13	16	11	10
19:00-19:30	5	16	14	6	27	22	9
19:30-20:00	13	7	12	9	6	8	11
20:00-20:30	9	6	13	10	11	3	9
20:30-21:00	15	5	6	6	2	5	3
21:00-21:30	7	5	10	7	27	7	1
21:30-22:00	11	7	10	22	9	16	11
22:00-22:30	9	18	15	11	11	2	7
22:30-23:00	26	13	8	11	15	6	10
23:00-23:30	16	9	19	9	18	7	4

23:30-00:00	6	14	13	8	7	11	7
-------------	---	----	----	---	---	----	---

10.2 Datos de casos creados por tipo y mes

Volumen totalizado de casos registrados por tipo de caso, durante el período del 01/01/2019 al 31/05/2020.

El volumen de casos de marzo de 2020 resultó excepcionalmente elevado debido a la implantación del sistema de teletrabajo en Metro de Madrid para establecer medidas relacionadas con COVID-19.

Año	2019												2020				
Tipo caso / mes	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Ene	feb	mar	abr	may
Incidencia	909	774	707	753	829	766	773	604	944	1222	1128	928	1190	903	1381	799	747
Inc. 1ª Instancia	473	406	468	371	587	202	145	239	225	591	830	796	958	748	1414	975	861
Petición	1668	1808	1587	1325	1322	1259	1335	860	1241	1822	1745	1215	1694	1405	1868	1158	1433

10.3 Casos registrados por tramos horarios del día

Volumen totalizado de casos registrados por tramos horarios del día, durante el período del 01/01/2019 al 31/05/2020.

Tramo	#casos
00:00-01:00	417
01:00-02:00	338
02:00-03:00	189
03:00-04:00	174
04:00-05:00	133
05:00-06:00	246
06:00-07:00	722
07:00-08:00	3692
08:00-09:00	4646
09:00-10:00	4910
10:00-11:00	4566
11:00-12:00	4791
12:00-13:00	5050
13:00-14:00	4457
14:00-15:00	4235
15:00-16:00	2478
16:00-17:00	1937
17:00-18:00	1411
18:00-19:00	1347
19:00-20:00	1278
20:00-21:00	1064
21:00-22:00	939
22:00-23:00	720
23:00-00:00	651

10.4 Casos registrados por día de la semana

Volumen totalizado de casos registrados por día de la semana, durante el período del 01/01/2019 al 31/05/2020.

Día	#casos
Lunes	9708
Martes	10332

Miércoles	9872
Jueves	9344
Viernes	8022
Sábado	1692
Domingo	1421

10.5 Porcentajes de casos registrados por origen (correo, teléfono)

Porcentajes de casos registrados según origen de la notificación, durante el período del 01/01/2019 al 31/05/2020.

Origen	%casos
Caso Asociado	1,73%
Correo Electronico	60,69%
Presencial	0,13%
Telefono	37,45%

10.6 Actividades por mes con intervención de COMMIT SI

Volumen total de actividades creadas por mes en las que ha intervenido COMMIT SI completa o parcialmente para resolverlas, durante el período del 01/01/2019 al 31/05/2020.

El volumen de casos de marzo de 2020 resultó excepcionalmente elevado debido a la implantación del sistema de teletrabajo en Metro de Madrid para establecer medidas relacionadas con COVID-19.

Mes	#actividades
ene-2019	4669
feb-2019	4809
mar-2019	4365
abr-2019	3834
may-2019	3851
jun-2019	3486
jul-2019	3480
ago-2019	2550
sep-2019	3557
oct-2019	5704
nov-2019	5864
dic-2019	4491
ene-2020	5924
feb-2020	4510
mar-2020	7083
abr-2020	4398
may-2020	4492

10.7 Actividades por tramos horarios con intervención de COMMIT SI

Volumen total de actividades creadas por mes en las que ha intervenido COMMIT SI completa o parcialmente para resolverlas, durante el período del 01/01/2019 al 31/05/2020.

Tramo	#actividades
00:00-01:00	565
01:00-02:00	483
02:00-03:00	273
03:00-04:00	215
04:00-05:00	176
05:00-06:00	306
06:00-07:00	860

07:00-08:00	5962
08:00-09:00	7326
09:00-10:00	7820
10:00-11:00	7163
11:00-12:00	7575
12:00-13:00	8018
13:00-14:00	7064
14:00-15:00	6735
15:00-16:00	3584
16:00-17:00	2829
17:00-18:00	1964
18:00-19:00	1798
19:00-20:00	1745
20:00-21:00	1368
21:00-22:00	1333
22:00-23:00	997
23:00-00:00	908

10.8 Actividades por días de la semana con intervención de COMMIT SI

Volumen total de actividades creadas por día de la semana en las que ha intervenido COMMIT SI completa o parcialmente para resolverlas, durante el período del 01/01/2019 al 31/05/2020.

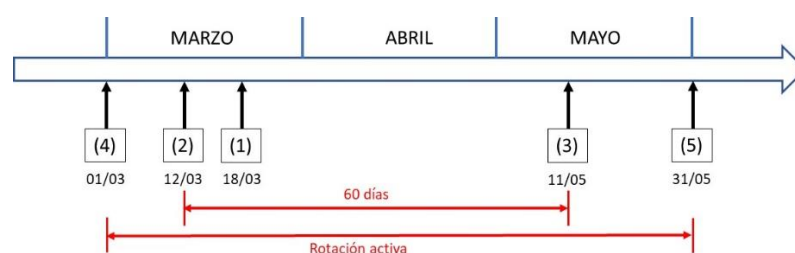
Día de semana	#actividades
Lunes	15122
Martes	16044
Miércoles	15344
Jueves	14378
Viernes	12377
Sábado	2123
Domingo	1679

10.9 Ejemplos de rotaciones activas

Rotación activa simple

La persona **RECURSO1** del equipo de trabajo deja de prestar servicio y es sustituido por la persona **RECURSO2**. Se ha cumplido el plazo completo de 60 días establecido para la rotación activa. El fin de la rotación activa es el último día del mes en que finaliza el plazo establecido.

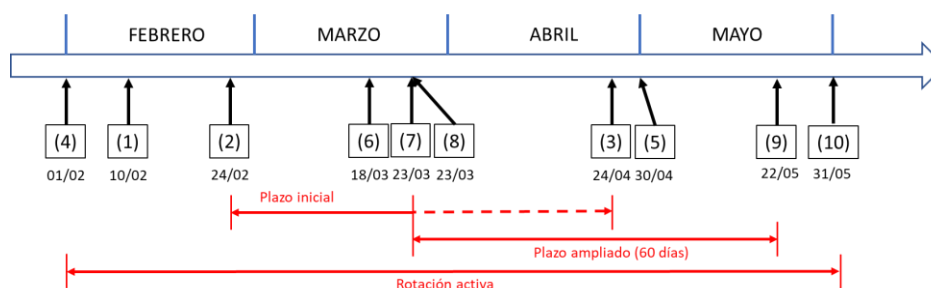
(1) Salida RECURSO1	18/03/2020	Primer día sin servicio de RECURSO1
(2) Incorporación RECURSO2	12/03/2020	Primer día de servicio de RECURSO2
(3) Fin de plazo	11/05/2020	60 días desde incorporación de RECURSO2
(4) Inicio rotación activa	01/03/2020	Primer día del mes de salida de RECURSO1
(5) Fin rotación activa	31/05/2020	Último día del mes del fin del plazo



Rotación activa con dos sustituciones encadenadas

La persona **RECURSO1** del equipo de trabajo deja de prestar servicio y es sustituido por la persona **RECURSO2**. Antes de que se cumpla el plazo de 60 días establecido para la rotación activa, la persona **RECURSO2** deja de prestar servicio y es sustituido por la persona **RECURSO3**. No se ha cumplido el plazo completo de 60 días establecido para la rotación activa, por lo que el plazo se amplía con 60 días más desde el primer día de servicio de la persona **RECURSO3**. El fin de la rotación activa es el último día del mes en que finaliza el plazo ampliado.

(1) Salida RECURSO1	10/02/2020	Primer día sin servicio de RECURSO1
(2) Incorporación RECURSO2	24/02/2020	Primer día de servicio de RECURSO2
(3) Fin de plazo	24/04/2020	60 días desde incorporación de RECURSO2
(4) Inicio rotación activa	01/02/2020	Primer día del mes de salida de RECURSO1
(5) Fin previsto rotación activa	30/04/2020	Último día del mes del fin del plazo
(6) Salida RECURSO2	18/03/2020	Primer día sin servicio de RECURSO2
(7) Incorporación RECURSO3	23/03/2020	Primer día de servicio de RECURSO3
(8) Inicio de plazo ampliado	23/03/2020	Primer día de servicio de RECURSO3
(9) Fin de plazo ampliado	22/05/2020	60 días desde incorporación de RECURSO3
(10) Fin rotación activa	31/05/2020	Último día del mes del fin del plazo ampliado



10.10 Cuadrante de cobertura de perfiles por turnos y tipos de jornadas

Cuadrante de cobertura de perfiles operador y supervisor, por turnos y tipos de jornadas. Se indica la cobertura del servicio que se está prestando actualmente y la cobertura mínima garantizada para el servicio.

Cobertura Perfil	Servicio actual		Mínima garantizada	
	Operador	Supervisor	Operador	Supervisor
Jornada normal				
<i>Mañana (07:00-15:00)</i>	7	0,75	5	0,75
<i>Mañana especial (09:00-17:00)</i>	1	-	1	-
<i>Tarde (15:00-23:00)</i>	1	0,25	1	0,25
<i>Noche (23:00-07:00)</i>	1	0	1	0
Jornada especial				
<i>Mañana (07:00-15:00)</i>	3	0,75	3	0,75
<i>Mañana especial (09:00-17:00)</i>	1	-	1	-
<i>Tarde (15:00-23:00)</i>	1	0,25	1	0,25
<i>Noche (23:00-07:00)</i>	1	0	1	0
Jornada no laborable				
<i>Mañana (07:00-15:00)</i>	1	0	1	0
<i>Tarde (15:00-23:00)</i>	1	0	1	0
<i>Noche (23:00-07:00)</i>	1	0	1	0