

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original

# Pliego de Prescripciones Técnicas

---

---

***“SERVICIOS DEL PUESTO DE TRABAJO DIGITAL  
DEL USUARIO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN  
Y COMUNICACIONES DE LA COMUNIDAD DE  
MADRID (4 LOTES)”***

---

---



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DEL SERVICIO DENOMINADO “SERVICIOS DEL PUESTO DE TRABAJO DIGITAL DEL USUARIO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DE LA COMUNIDAD DE MADRID (4 LOTES)”, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO Y PLURALIDAD DE CRITERIOS**

**ÍNDICE:**

<b>CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>9</b>
<b>CLÁUSULA 2.- OBJETO.....</b>	<b>11</b>
<b>CLÁUSULA 3.- DIVISIÓN EN LOTES.....</b>	<b>12</b>
<b>CLÁUSULA 4.- INFORMACIÓN GENERAL.....</b>	<b>13</b>
<b>CLÁUSULA 5.- REQUERIMIENTOS Y CONSIDERACIONES.....</b>	<b>14</b>
5.1 OBLIGACIONES GENERALES Y ESPECÍFICAS DE TODOS LOS LOTES.....	14
5.1.1 Licencias, permisos y certificaciones.....	17
5.1.2 Responsable de los Contratos.....	17
5.1.3 Otras condiciones sobre la prestación de los servicios.....	17
5.2 OBLIGACIONES RESPECTO A LOS ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS.....	17
5.3 PROVISIÓN DE SERVICIOS “LLAVE EN MANO”.....	17
5.4 ADECUACIÓN PERMANENTE DE LAS NECESIDADES.....	17
5.4.1 Adecuación a la evolución tecnológica del mercado.....	18
5.4.2 Consideraciones de carácter general referidas a las Herramientas de la Agencia.....	18
5.5 MODELO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS (IOTES 1, 2 Y 3).....	19
5.5.1 Modelo organizativo y de relación.....	19
5.5.2 Flujos.....	20
5.5.3 Criticidad de los Servicios y de los Incidentes.....	20
5.5.4 Modelo operativo.....	21
5.6 ETAPAS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	23
5.6.1 Fase de Transición del servicio.....	24
5.6.2 Etapa de Pleno Servicio.....	30
5.7 GOBIERNO, CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO.....	32
5.7.1 Dirección y gobernanza del contrato.....	32
5.7.2 Comité de Seguimiento del Contrato (CSC).....	34
5.7.3 Comités Operativos (COP).....	35
5.7.4 Reuniones Operativas de Servicio (ROS).....	37
5.7.5 Adaptaciones en los servicios.....	37
5.8 GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y PROTECCIÓN Y PRIVACIDAD DE DATOS.....	37
5.8.1 Coordinación entre lotes.....	38

5.9	ARQUITECTURA Y CALIDAD DEL SERVICIO .....	38
5.10	ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO.....	38
5.11	HORARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....	39
5.12	TIPOLOGÍA DE USUARIOS .....	39
<b>CLÁUSULA 6.- LOTE 1 SERVICIOS DE SOPORTE MULTICANAL AL USUARIO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES.....</b>		<b>40</b>
6.1	OBJETO DEL SERVICIO .....	40
6.2	ÁMBITO Y ALCANCE .....	40
6.2.1	Ámbito de prestación de los servicios .....	40
6.2.2	Alcance del servicio .....	40
6.2.3	Horario de prestación del servicio .....	42
6.3	TIPOLOGÍA DE USUARIOS Y COMPONENTES DEL SERVICIO .....	42
6.3.1	Tipos de Usuarios .....	42
6.3.2	Componentes del Servicio .....	42
6.4	MODELO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	43
6.4.1	Servicio de Atención y Soporte .....	43
6.4.2	Criticidad de los Servicios y de los Incidentes de usuarios .....	47
6.5	ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO .....	49
6.5.1	Organización .....	49
6.5.2	Roles del personal del equipo prestador de los servicios .....	50
6.5.3	Perfiles de los diferentes miembros del equipo.....	61
6.5.4	Dimensionamiento del Equipo Prestador del Servicio.....	68
6.5.5	Control de la Rotación.....	70
6.6	INFRAESTRUCTURAS, CENTRO PRESTADOR DE SERVICIOS .....	71
6.6.1	Requisitos mínimos que debe tener el Centro de Prestación del Servicio .....	72
6.7	HERRAMIENTAS DE SOPORTE AL SERVICIO .....	75
6.7.1	Introducción .....	75
6.7.2	Situación actual.....	76
6.7.3	Otras herramientas aportadas por Madrid Digital .....	79
6.7.4	Herramientas aportadas por el Adjudicatario .....	81
6.8	ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO .....	82
6.8.1	Medición de los niveles de servicio .....	82
6.8.2	Conceptos sobre niveles de servicio.....	83
6.9	GOBIERNO DEL CONTRATO .....	83
6.9.1	Asistentes .....	84
6.10	TRANSFORMACIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA .....	84
6.10.1	Plan de Optimización y Mejora del Servicio (POMS) .....	84

6.10.2 Informes a proporcionar por el adjudicatario.....	85
6.10.3 Optimización y Mejora Continua de la Calidad del Servicio .....	87
6.11 PLAZO DE EJECUCIÓN .....	89
6.12 VOLUMETRÍAS.....	89
6.12.1 Estimaciones y volúmenes de los Servicios .....	89

## **CLÁUSULA 7.- LOTE 2 SERVICIOS DE TRANSFORMACIÓN DEL ESPACIO DE TRABAJO DIGITAL 92**

7.1OBJETO DEL SERVICIO .....	92
7.1.1 Alcance del servicio .....	93
7.1.2 Componentes del Servicio .....	95
7.2PROYECTOS Y ACTIVIDADES DE INNOVACIÓN Y DE TRANSFORMACIÓN .....	97
7.3ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO .....	99
7.3.1 Organización .....	99
7.3.2 Roles del personal del equipo prestador de los servicios .....	102
7.3.3 Perfiles de los diferentes miembros del equipo.....	113
7.3.4 Dimensionamiento del Equipo Prestador del Servicio.....	121
7.3.5 Control de la Rotación.....	123
7.4INFRAESTRUCTURAS, CENTROS DE DISTRIBUCIÓN Y DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS .....	124
7.4.1 Requisitos mínimos que debe tener el Centro de Distribución.....	125
7.4.2 Requisitos mínimos que debe tener el Centro de Soporte Remoto .....	129
7.5SERVICIOS DE PROXIMIDAD AL USUARIO DEL PTD.....	131
7.5.1 Introducción .....	131
7.5.2 Espacio TI (WIC).....	131
7.5.3 Taquilla TI (IT Locker) y Expendedor TI (Vending IT) .....	133
7.6SERVICIO DE MONITORIZACIÓN DEL PTD Y DE LA EXPERIENCIA DE USUARIO DEL PTD .....	136
7.6.1 Introducción .....	136
7.6.2 Requisitos de la plataforma.....	137
7.7HERRAMIENTAS DE SOPORTE AL SERVICIO .....	141
7.7.1 Introducción .....	141
7.7.2 Situación actual.....	142
7.7.3 Herramientas aportadas por el Adjudicatario .....	142
7.8ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO .....	143
7.8.1 Medición de los niveles de servicio .....	143
7.8.2 Conceptos sobre niveles de servicio.....	144
7.8.3 Tipos de ANSs .....	144
7.9GOBIERNO DEL CONTRATO .....	145
7.10 TRANSFORMACIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA .....	147

7.11	PLAZO DE EJECUCIÓN .....	147
7.12	ESTIMACIONES Y VOLUMETRÍAS DE LOS SERVICIOS.....	147
<b>CLÁUSULA 8.- LOTE 3: OFICINA DE GESTIÓN Y TRANSFORMACIÓN DEL SERVICIO .....</b>		<b>155</b>
8.1	OBJETO DEL SERVICIO .....	155
8.2	SERVICIOS A PRESTAR Y TAREAS A REALIZAR .....	157
8.2.1	Grupo de Gobierno del Contrato y Transformación del Servicio .....	157
8.2.2	Grupo de Innovación, Soporte Técnico Especializado y Consultoría Tecnológica .....	161
8.2.3	Grupo de apoyo al gobierno de la Ciberseguridad y Marco Normativo en el Puesto de Trabajo Digital 165	
8.2.4	Grupo de Soporte a Proyectos.....	165
8.3	EQUIPO DE TRABAJO .....	167
8.3.1	Grupo de Gobierno del Contrato y Transformación del Servicio .....	168
8.3.2	Grupo de Innovación, Soporte Técnico Especializado y Consultoría Tecnológica .....	169
8.3.3	Grupo de apoyo al gobierno de la Ciberseguridad y Marco Normativo en el Puesto de Trabajo Digital 176	
8.3.4	Grupo de Soporte a Proyectos.....	177
8.3.5	Control de la rotación .....	177
8.4	MODELO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	178
8.5	ETAPAS DEL SERVICIO .....	178
8.5.1	Etapa de adquisición del conocimiento .....	179
8.5.2	Etapa de plena ejecución.....	179
8.5.3	Etapa de devolución.....	179
8.6	HERRAMIENTAS DEL SERVICIO .....	179
8.7	ACUERDOS DE NIVEL DEL SERVICIO .....	180
8.7.1	Acuerdos de Nivel del Servicio sobre las peticiones realizadas a la Oficina .....	180
8.7.2	Acuerdos de Nivel del Servicio sobre las tareas periódicas realizadas por la Oficina y de mantenimiento de los recursos del Equipo Base .....	180
8.8	PLAZO DE EJECUCIÓN .....	181
8.9	ESTIMACIONES Y VOLUMETRÍA DE LOS SERVICIOS .....	181
<b>CLÁUSULA 9.- LOTE 4: SERVICIOS DE ATENCIÓN Y SOPORTE PERSONALIZADO A USUARIOS</b>		<b>182</b>
9.1	OBJETO DEL SERVICIO .....	182
9.2	ÁMBITO DE ACTUACIÓN.....	182
9.3	DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS .....	183
9.3.1	Soporte e Implantación de Servicios.....	183
9.3.2	Documentación, Adquisición y Traspaso de Conocimiento .....	185
9.3.3	Evolución y mejora de los servicios .....	186
9.4	MODELO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS .....	186

9.4.1	Gestión Global del Servicio.....	186
9.4.2	Coordinación Técnica de los Equipos.....	187
9.4.3	Atención y Soporte Personalizado a Usuarios.....	188
9.4.4	Gestión del Conocimiento.....	188
9.4.5	Acuerdos de Nivel de Servicio aplicables.....	189
9.5	EQUIPO DE TRABAJO.....	189
9.5.1	Requisitos y Cualificación de los Perfiles.....	191
9.5.2	Procedimiento de Control de Rotaciones.....	192
9.5.3	Mapa de Recursos del Equipo (MRE).....	193
9.6	MODELO DE SUPERVISIÓN DEL SERVICIO.....	194
9.6.1	Reunión Operativa de Seguimiento (ROS).....	194
9.6.2	Comité de Calidad y Certificación (CCC).....	195
9.7	VOLUMETRÍAS DEL SERVICIO.....	195
9.8	CERTIFICACIÓN MENSUAL DE LOS SERVICIOS.....	197
9.9	HERRAMIENTAS DE SOPORTE AL SERVICIO.....	197
9.9.1	Herramientas aportadas por Madrid Digital.....	198
9.9.2	Herramientas aportadas por el Adjudicatario.....	199
9.10	LUGAR DE LA PRESTACIÓN.....	199
	<b>CLÁUSULA 10.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.....</b>	<b>199</b>
	<b>ANEXO I. DETALLE DE LOS SERVICIOS A PRESTAR.....</b>	<b>201</b>
I.1.	Fichas de Servicio del Centro de Servicios – LOTE 1.....	201
I.1.1.	Ficha de Servicio de Atención y Soporte.....	201
I.1.2.	Ficha de Servicio de Gestión de Accesos.....	205
I.1.3.	Ficha de Servicio de BackOffice.....	213
I.1.4.	Ficha de Servicio de Incorporación de Actividad y Servicio.....	217
I.1.5.	Ficha de Servicio de Documentación/Capacitación.....	221
I.1.6.	Ficha de Servicio de Gestión de Herramientas/Transformación.....	227
I.1.7.	Ficha de Servicio de Resolución de Quejas y Sugerencias de Atención y Soporte.....	230
I.1.8.	Ficha de Servicio de Gestión de Quejas y Sugerencias de Usuarios y Ciudadanos.....	232
I.1.9.	Ficha de Servicio de Seguimiento y Mejora de la Experiencia de Usuario.....	235
I.2.	Fichas de Servicio de Soporte Técnico – LOTE 2.....	237
I.2.1.	Ficha de Servicio de Despliegues (Traslados y Actuaciones).....	237
I.2.2.	Ficha de Servicio de Dotación de Puesto de Trabajo y Periféricos.....	244
I.2.3.	Ficha de Servicio de Maquetado, Adecuación y Personalización de equipamiento.....	251
I.2.4.	Ficha de Servicio de Provisión y Operación del Centro de Distribución (Servicio de operaciones del CdD) 255	
I.2.5.	Ficha de Servicio de Gestión de Stock.....	262

I.2.6. Ficha de Servicio de Logística Inversa.....	271
I.3. Fichas de Servicios Audiovisuales y colaborativos – LOTE 2 .....	277
I.3.1. Ficha de Servicio de Soporte a Salas de vistas y grabación digital .....	277
I.3.2. Ficha de Servicio de Soporte a Videoconferencia y Salas audiovisuales .....	282
I.3.3. Ficha de Servicio de Soporte a Eventos audiovisuales.....	288
I.3.4. Ficha de Servicio de Comunicaciones de Voz (Telefonía Fija y Móvil) .....	292
I.3.5. Ficha de Servicio de Servicios de soporte colaborativos .....	301
I.4. Fichas de Servicios de Soporte al Puesto de Trabajo Digital y Conectividad – LOTE 2 .....	307
I.4.1. Ficha de Servicio de Soporte al Puesto de Trabajo Digital .....	307
I.4.2. Ficha de Servicio de Soporte a la Conectividad.....	324
I.4.3. Ficha de Servicio de Soporte Avanzado .....	337
<b>ANEXO II. DOSIER DE INFORMACIÓN ADICIONAL .....</b>	<b>356</b>
<b>ANEXO III. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO .....</b>	<b>357</b>
III.1. Satisfacción del Servicio de Atención.....	357
III.2. Contactos perdidos por teléfono .....	360
III.3. Contactos perdidos por correo/fax .....	362
III.4. Tiempo Máximo de Asignación .....	364
III.5. Escalados Correctos .....	366
III.6. Tiempo Máximo de Escalado .....	368
III.7. Reaperturas .....	370
II.1. Tiempo Máximo de Solución N1 .....	372
III.8. Tiempo Solución G2.....	374
III.9. Índice de Solución Primer Contacto .....	376
III.10. Fecha de Compromiso .....	378
III.11. Factor de rotación de recursos.....	380
III.12. Realización de los Planes de Mejora .....	382
III.13. Quejas de Atención y Soporte.....	384
III.14. Tiempo de Resolución de Quejas de Atención y Soporte .....	386
II.1. Tiempo Máximo de Tramitación.....	389
II.2. Índice de Solución.....	394
II.3. Despliegues .....	397
II.4. Logística y Dotaciones.....	399
II.5. Inventario .....	403
II.6. Factor de rotación de recursos .....	405
II.7. Realización de los Planes de Mejora .....	407
TABLA DE RELACIÓN SERVICIO – ÍTEM - ANS.....	409

III.15. TR01 – Equipo Mínimo en el Arranque .....	412
III.16. TR02 – Equipo Completo a Fin de Transición.....	413
III.17. RN01 - Rotaciones No Planificadas .....	414
III.18. RN02 – Exceso de Rotación en el Equipo .....	415
III.19. RN03 – Recursos no adecuados.....	416
III.20. GI01 – Incorporación de recursos .....	417
<b>ANEXO IV. PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN PATRIMONIAL, DE INVENTARIADO Y ETIQUETADO</b>	
<b>418</b>	
<b>ANEXO V. NORMATIVA TÉCNICA PARA EL DISEÑO E INSTALACIÓN DE SISTEMAS DE CABLEADO ESTRUCTURADO (SCE) .....</b>	<b>419</b>
<b>ANEXO VI. REQUISITOS DE CONECTIVIDAD A LOS RECURSOS DE MADRID DIGITAL .....</b>	<b>420</b>
<b>ANEXO VII. MODELO DE CURRICULUM VITAE.....</b>	<b>421</b>
<b>ANEXO VIII. GLOSARIO DE TÉRMINOS .....</b>	<b>422</b>

## CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo establecido en el *Artículo 10 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. Nº 311, de 30 de diciembre de 2005)*, modificada parcialmente por la *Ley 9/2015, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311 de 31 de diciembre de 2015)*, y posteriormente por el *Artículo 26 de la Ley 11/2022, de 21 de diciembre, de Medidas Urgentes para el Impulso de la Actividad Económica y la Modernización de la Administración de la Comunidad de Madrid (B.O.C.M. núm. 304 de 22 de diciembre de 2022)*, la **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid**, (en adelante la **Agencia**), se configura como un ente público de los previstos en el *Artículo 6 de la Ley 9/1990, de 8 de noviembre, Reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid* que, perteneciendo a la Administración Institucional de ésta, cuenta con personalidad jurídica propia, plena capacidad jurídica y de obrar, y autonomía de gestión.

Entre las competencias que, conforme al *Artículo 10-Tres-2, de la Ley 7/2005*, se atribuyen a la Agencia para el cumplimiento de sus objetivos se recogen las siguientes:

- d) La adquisición, el diseño, desarrollo, implantación, mantenimiento, gestión y evolución de la infraestructura tecnológica, sistemas de información y de comunicaciones electrónicas y seguridad de la información de titularidad de la Agencia, así como la ejecución de las actuaciones para su consolidación y racionalización, incluyéndose en particular el puesto de trabajo, las infraestructuras de almacenamiento, los centros de procesos de datos, incluido el uso de nubes públicas y privadas de la Comunidad de Madrid y el archivo electrónico único de los expedientes y documentos electrónicos.
- g) El soporte y atención directa al personal empleado sobre los elementos tecnológicos puestos a su disposición para el desempeño de sus funciones, en especial el puesto de trabajo.

La Comunidad de Madrid está comprometida con la necesidad de utilizar las TIC para transformar la administración. Mejora continua, eficiencia, agilidad, transparencia y ahorro deben ser principios a tener en cuenta en todas las actividades y servicios TIC que la Agencia presta a la Comunidad. Estos objetivos estratégicos permiten identificar vectores de transformación digital que girarán en torno a la innovación en servicios, procesos y herramientas y a la gestión del cambio.

En particular, la transformación digital de las organizaciones supone un reto que en el ámbito del espacio o puesto de trabajo del empleado público persigue desarrollar una estrategia que promueva la agilidad, la satisfacción y el compromiso a través de un ambiente digitalizado, asegurando la inversión en productos y servicios digitales, y convirtiendo este entorno digitalizado en una herramienta que conduzca a mejoras en la productividad.

Para ello, es necesario acometer un proyecto transformador encaminado a implantar y mantener siempre vigente, un puesto o entorno de trabajo digital de nueva generación, que incluye p.ej. modelos de puesto híbrido y de “puesto caliente”, para lo cual hay que considerar de forma conjunta componentes de servicio y tecnológicos, capacidades digitales de los empleados públicos, y otros asociados a la gestión del cambio de esta transformación. Algunos de estos elementos los cuales están relacionados con las infraestructuras y soluciones técnicas (organizativas y tecnológicas) necesarias para hacer posible el concepto de entorno de trabajo digital: herramientas de alta productividad, dispositivos, conectividad y servicios de acceso remoto, entre otros relevantes.

Los servicios asociados al puesto o entorno de trabajo digital, y a la atención y soporte a clientes y usuarios, que presta actualmente la Agencia en el marco del contrato de “*SERVICIOS DE SOPORTE MULTICANAL AL USUARIO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DE LA COMUNIDAD DE MADRID*”, ECON/0002017/2017, han evolucionado y deben seguir evolucionando

incluso en mayor medida para asegurar dicha transformación digital, la cual significa para la Agencia y sus proveedores tener que anticiparse y ser protagonistas y líderes en esta transformación, en la continua innovación en los servicios y procesos, y en la gestión del cambio. Siempre enfocados a contribuir a la eficacia, eficiencia, agilidad, y transparencia, en la prestación del servicio al empleado público y a los servicios públicos que prestan a los ciudadanos de la Comunidad de Madrid.

La Agencia viene llevando a cabo distintas acciones encaminadas a la realización de esta transformación en el ámbito del puesto de trabajo y de los servicios de atención y soporte a los usuarios, en materia de herramientas, procesos y procedimientos, y en los servicios TIC. En la actualidad estos servicios se prestan desde Madrid Digital a través de diversos contratos, siendo el más relevante el mencionado anteriormente y otros con estrecha relación con los servicios asociados al puesto de trabajo, de los que algunos de ellos están próximos a su finalización.

De esta manera, el actual contrato de Soporte Multicanal, se convierte en los Lotes 1, 2 y 4 al haber experimentado un considerable aumento del alcance que permita dar respuesta al notable crecimiento de las necesidades asociadas a la Transformación Digital en la Comunidad de Madrid, según se recoge en su Estrategia de Digitalización 2023-2026 y en el propio Plan Estratégico 2022-2026 de Madrid Digital. Adicionalmente se añade el Lote 3, para apoyar a Madrid Digital en la gestión de los otros lotes y en la transformación del servicio y la implantación de un nuevo modelo operativo, y facilitar el cambio cultural que ello supone para todos los actores implicados, tanto en Madrid Digital, como en los usuarios. Por este motivo, habrá diferentes iniciativas y proyectos que sean definidos dentro de este lote, que luego tengan su desarrollo en el resto de lotes, en función de los servicios incluidos en los mismos.

Esta transformación del servicio a lo largo de la vida del contrato para dar respuesta a las necesidades de la Comunidad de Madrid como Administración Digital, se materializa en base a un catálogo de servicios y 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.

Los servicios recogidos en el actual contrato de Soporte Multicanal, y los que se desean contratar en la nueva licitación deben caracterizarse por:

- 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

En la evolución acontecida en los últimos años, es preciso reforzar algunos de los objetivos alcanzados y establecer nuevos objetivos a favorecer en el futuro modelo, tales como:

- Mejora del servicio continuo y eficacia de los procesos extremo-extremo
- Eliminar incidencias en la medida de lo factible
- Importancia de una buena experiencia de usuario
- Acompañamiento de las personas usuarias de los servicios
- Especificidad y enfoque, así como ofrecer alternativas más flexibles a los usuarios
- Fomento de la autonomía del empleado
- Innovación y mejora continua en el servicio
- Posibilidad de predicción de los servicios y toma de decisiones basada en datos
- Co-gobernanza de los servicios
- Relevancia de la ciberseguridad y de la protección y privacidad de los datos

- Medir y mejorar la experiencia del usuario

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 TIC que se encuentran en funcionamiento y dan soporte a la administración de la Comunidad de Madrid.

## CLÁUSULA 2.- OBJETO

El objeto de este contrato es la prestación de servicios asociados a la gestión del Puesto o Espacio de Trabajo Digital, uno de cuyos principales objetivos es la transformación de dicho entorno digitalizado y de la cultura organizativa del empleado público para evolucionar a una mayor autonomía en la gestión de su puesto de trabajo.

Siempre que se hace referencia a la expresión “puesto o espacio de trabajo digital” debe entenderse el equipamiento principal y accesorio, y los servicios informáticos y de comunicaciones, con los que cuenta el usuario final para su trabajo: p.ej. ordenadores personales de sobremesa y/o portátiles, impresoras, escáneres, teléfono fijo y/o móvil, elementos de red local próximos al usuario, etc. Adicionalmente y con un volumen sensiblemente menor, se incluye dentro del objeto de este Pliego elementos audiovisuales como pueden ser los destinados a salas de reunión, salones de actos, salas de vistas, etc.

Asimismo, se pretende acometer proyectos de transformación y mejora para adecuar los servicios a la creciente evolución y transformación digital en el ámbito mencionado más arriba.

Estos servicios incluyen, entre otros:

### LOTE 1

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.

### LOTE 2

2. El **Servicio Integral de Puesto o Espacio de Trabajo Digital**, sus periféricos y demás material necesario para su funcionamiento que incluye su mantenimiento, la logística y dotación o entrega.
3. El servicio **Soporte de Segundo Nivel de infraestructuras TIC distribuidas y Soporte de Segundo y Tercer 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.

### LOTE 3

4. Servicios de concepción, definición, gestión y ejecución de **proyectos asociados a la transformación del Puesto o Espacio de Trabajo Digital**, de distinta naturaleza.

### LOTE 4

5. **Servicios de atención y soporte personalizado a usuarios**, mayoritariamente en modo presencial en sedes de clientes y usuarios de la Comunidad de Madrid y dará soporte a los procedimientos de servicios TIC necesarios en el ámbito de negocio de cada Consejería, sin

perjuicio de los despliegues de carácter horizontal que puedan darse en todas ellas y que requieran un soporte a la implantación para los usuarios de los mismos asegurando su adopción y la gestión del cambio. Parte de estos servicios podrán prestarse también de forma centralizada en modo teletrabajo o desde la sede del adjudicatario.

## TODOS LOS LOTES

6. La **transformación del servicio**, basada en un nuevo modelo de servicio y puesto de trabajo que facilitará la transformación y evolución de los servicios actuales, con la continua innovación en los servicios y procesos.

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 o Espacio de Trabajo Digital** tiene como último fin **dotar al empleado público de un conjunto de elementos digitales de trabajo y mantenerlo de modo integral**. El término **integral** se refiere al “*entorno de puesto trabajo común*”, que evolucionará a lo largo de la vida del contrato para facilitar, progresivamente y en la medida de lo posible, la movilidad del empleado y la movilidad de la carga de trabajo. Incluye servicios de 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 3.- DIVISIÓN EN LOTES

Los servicios solicitados en el contrato se dividen en 4 lotes, que sucintamente incluyen lo siguiente:

- Lote 1 SERVICIOS DE SOPORTE MULTICANAL AL USUARIO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES
  - Atención y Soporte.
  - Provisión de Accesos.
  - BackOffice.
  - Incorporación de Actividad y Servicios.
  - Gestión de Herramientas (Herramientas/Transformación).
  - Gestión del Conocimiento (Documentación/Capacitación).
  - Resolución de Quejas y Sugerencias de Atención y Soporte
  - Gestión de Quejas y Sugerencias de Usuarios y Ciudadanos
  - Seguimiento y Mejora de la Experiencia de Usuario
- Lote 2 SERVICIOS DE TRANSFORMACIÓN DEL ESPACIO DE TRABAJO DIGITAL
  - Servicios de Apoyo y Gestión
  - Proyectos de Evolución del servicio
  - Proyectos de Innovación y de Transformación
  - Cambio Cultural para la Transformación del Puesto de Trabajo
  - Servicio de Instalaciones
  - Servicio de Gestión de Activos
  - Servicio de Soporte al Puesto de Trabajo Digital
  - Servicio de Conectividad
  - Servicio de Soporte Avanzado
- Lote 3 OFICINA DE GESTIÓN y TRANSFORMACIÓN DEL SERVICIO

- Cambio cultural para la transformación del puesto de trabajo
- Coordinación y Soporte a los lotes 1 y 2
- Seguimiento y control de los servicios de Puesto de Trabajo Digital
- Verificación y auditoría de productos y servicios
- Servicios de apoyo a los procesos de innovación, y a la gestión de la Ciberseguridad, Protección de Datos y Marco Normativo en el ámbito del Puesto de Trabajo Digital
- Transformación del servicio
- Análisis e interpretación de datos
- Lote 4 SERVICIOS DE ATENCIÓN Y SOPORTE PERSONALIZADO A USUARIOS
  - Soporte e Implantación de Servicios
  - Documentación, Adquisición y Traspaso de Conocimiento

Los servicios de estos lotes conllevan una complejidad derivada no sólo del volumen y de la diversidad de los equipamientos y servicios a proporcionar, sino también de la implantación de un nuevo modelo operativo y de la propia transformación y evolución de los servicios a lo largo del contrato. Adicionalmente, será necesaria la correcta coordinación y máxima cooperación entre los adjudicatarios de los lotes 1, 2 y 4 a fin de garantizar la correcta prestación extremo a extremo del servicio al usuario.

Con el fin de que la Comunidad de Madrid y sus Organismos Autónomos dispongan del mejor servicio de soporte a la informática y comunicaciones, la Agencia requiere los servicios de una Oficina de gestión y transformación del servicio, que conforma el lote 3 del presente contrato. Asegurar la coordinación entre todos los lotes y auditar y controlar la ejecución de los servicios desde un punto de vista integral son parte de las funciones asignadas a este lote 3. Por tanto, una vez iniciados los contratos de todos los lotes, **la Agencia facilitará las ofertas de los adjudicatarios de los lotes 1, 2 y 4 al adjudicatario del lote 3, que se ha de comprometer a guardar la debida confidencialidad sobre su contenido.**

Los adjudicatarios deberán 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.

#### **CLÁUSULA 4.- INFORMACIÓN GENERAL**

En el índice de contenidos del presente documento hay una relación de los anexos que se encuentran al final del Presente Pliego de Prescripciones Técnicas y que contienen información que debe necesariamente ser tenida en cuenta por los licitadores a la hora de elaborar sus ofertas.

Algunos de los Anexos se consideran confidenciales, lo cual se señala en su caso en el Anexo correspondiente y, por tanto, para acceder a los mismos se solicitará explícitamente firma de compromiso de confidencialidad ante del acceso a los mismos,

Como documentación complementaria, se encontrarán a disposición de los licitadores los Anexos declarados como confidenciales y se podrá solicitar su entrega mediante correo electrónico dirigido a **md\_contratacion\_tramitacion@madrid.org**

Dicha documentación se enviará a los licitadores que lo soliciten, siempre que previamente se comprometan por escrito a guardar secreto sobre la información a la que tengan acceso a través de dicha documentación, respecto de la cual queda prohibida su reproducción por cualquier medio y su cesión total o parcial a cualquier persona física o jurídica.

## CLÁUSULA 5.- REQUERIMIENTOS Y CONSIDERACIONES

### 5.1 OBLIGACIONES GENERALES Y ESPECÍFICAS DE TODOS LOS LOTES

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.

Los servicios solicitados en el presente Pliego están descritos a lo largo del mismo, y deberán tenerse en cuenta las descripciones detalladas que se recogen en el ANEXO I. En dicho anexo se encuentran agrupadas las fichas descriptivas de cada servicio relevante (no exhaustivo) a las que se hace referencia a lo largo del Pliego. Por tanto, cuando en el Pliego se hace referencia a una determinada ficha de servicio, los licitadores deberán tener en cuenta tanto lo indicado a lo largo del Pliego como los detalles recogidos en dicha ficha en el citado anexo, sin que sea necesario hacer mención a dicho anexo en cada mención de una ficha a lo largo del Pliego.

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 evolucionarán a lo largo de la ejecución del contrato, de acuerdo del Comité de Seguimiento del Contrato y conforme a los mecanismos establecidos en el Pliego. 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 ANEXO II. Con carácter general, el adjudicatario deberá tener en cuenta las siguientes **condiciones y obligaciones**:

- Con carácter obligatorio, se exigirá al adjudicatario la prestación de todos los servicios asociados a su Lote, con todas las funcionalidades asociadas, excepto todo aquello que se indique expresamente como excluidos del objeto del presente Pliego. La variación en la planta (alta o baja de sedes) o la evolución del servicio de la existentes, deberá estar contemplada por el adjudicatario, la provisión del servicio, así como la operación y gestión posterior en los términos recogidos en el presente Pliego.
- Cuando los servicios a desarrollar por el adjudicatario se consideren “llave en mano”, éste deberá aportar todas las prestaciones y todos los elementos hardware, software, accesorios y materiales que sean necesarios, así como el personal técnico adecuado, para la implantación y despliegue de la solución técnica en las sedes y en los puntos centrales. Igualmente aportará todas las herramientas, aparatos, equipos de medida, material de seguridad, así como el personal técnico adecuado con la preparación y experiencia necesarias, para llevar a cabo las tareas requeridas para la ejecución del contrato.
- El adjudicatario llevará a cabo las actividades necesarias, incluyendo, en su caso, acuerdos con el adjudicatario saliente, para estar en disposición de prestar el servicio que se contrata a partir del inicio del contrato y en las condiciones que se recogen en el presente Pliego.

- El adjudicatario del contrato tendrá en cuenta las variaciones que hayan podido producirse en los centros, infraestructuras y servicios desde la publicación de la licitación, y las incorporará a los diferentes planes operativos al inicio del contrato.
- Con carácter general, todos los equipos de los que disponga el adjudicatario, y dentro del alcance del lote en cuestión, en las sedes y Centros de Proceso de Datos de la Agencia o en sus propios locales, serán operados y mantenidos por los adjudicatarios.
- Con carácter general, no se podrán facturar horas que no hayan sido realmente realizadas por los recursos del adjudicatario.

El adjudicatario deberá contar con los medios propios de toda índole, necesarios para cumplir con los plazos y requisitos que se recogen en el presente documento y los niveles de calidad objetivos recogidos en el ANEXO III ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO. Contarán para ello con los recursos humanos, de logística, distribución y almacenaje que estime oportunos. Ante el incumplimiento de los niveles de servicio anteriormente señalados, se aplicará la correspondiente penalidad, según se detalla en el *Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares*.

Para la prestación de los servicios, el adjudicatario deberá utilizar las herramientas que la Agencia indique en cada momento y en concreto las correspondientes de ticketing de la Agencia y de la Dirección General de Sistemas de Información y Salud Digital (DGSISD, Servicio Madrileño de Salud), o a las que pudiera evolucionarse dentro del plazo del presente contrato. Aparte del uso de dichas herramientas de ticketing, los adjudicatarios deberán contemplar interlocución directa con los interlocutores que la Agencia indique como resultado de la aplicación de los procesos y procedimientos que estén definidos en cada momento. Entre estos grupos podrán estar:

- *Dirección de Puesto de Trabajo Digital (DPTD) y Dirección de Atención Multicanal y Experiencia de Usuario (DAMEU)*: Los gestores y técnicos de estas Direcciones de la Agencia, son los principales interlocutores del contrato, gobernando a nivel técnico, administrativo y estratégico el contrato.
- *Centro de soporte a usuarios de Sanidad de la DGSISD (CESUS - DGSISD), y Dirección de Comunicaciones (DCOM) y Dirección de Sistemas de la Agencia*: Coordinación para proyectos, incidencias o problemas. El adjudicatario utilizará los mismos sistemas de información corporativos que las otras direcciones organizativas en todo lo relativo a seguimiento y resolución de incidencias.
- *El resto de adjudicatarios de los LOTES contemplados en este Pliego*: Según se detalla en DIVISIÓN EN LOTES Y OBJETO DE CADA LOTE, cada uno de los lotes podrá interactuar con el/los adjudicatarios del resto de lotes, tanto en la resolución de incidencias como en la implantación de servicios cuando así es requerido.
- *Centros de Monitorización y de Control de la Agencia*: Esta Unidades aglutinan las actividades de monitorización de servicios IT extremo a extremo. Tienen la atribución de prestar el servicio de monitorización continua de alarmas y de reporte de la Agencia, así como de controlar los procesos de gestión de incidencias en las infraestructuras TIC. Una de sus principales labores consiste en generar eventos de monitorización ante pérdida, degradación previsible o constatada de los servicios y de la infraestructura gestionada para su resolución temprana por el propio adjudicatario u otras áreas competentes.
- *Dirección General de Sistemas de Información y Salud Digital (DGSISD)*: Es la Dirección, adscrita al Servicio Madrileño de Salud de la Consejería de Sanidad, responsable de la planificación e implantación de los sistemas de información y de gestión para el entorno sanitario público de la Comunidad de Madrid. Dentro de esta dirección se engloban dos áreas fundamentales: el Centro de Soporte a Usuarios de las aplicaciones y sistemas de información de la Consejería de Sanidad (CESUS) y el Centro de Datos, Administración y Soporte (CEDAS).

- Direcciones de Servicios a Consejerías de la Agencia.
- La Agencia tendrá derecho al acceso, con el cumplimiento de los requisitos legales en vigor, a la información de todo tipo (económico-administrativa, de inventario, estadísticas y detalle de uso, histórico de peticiones, comunicaciones de incidencia, albaranes o notas de entrega, notificaciones de resolución de incidencias, renovaciones, etc.) que se genere en el desarrollo y cumplimiento del contrato, tanto en soporte físico como lógico.
- Con carácter obligatorio, todos los equipamientos ofertados por los distintos licitadores como respuesta técnica a este Pliego deberán ser plenamente compatibles técnica y funcionalmente con los ya instalados, propiedad de la Comunidad de Madrid.
- Cualquier modificación hardware o software realizada por el adjudicatario con el fin de una mejora del servicio será sin coste para la Agencia.
- Todas las incorporaciones de hardware o software que pasen a ser propiedad de la Agencia al final del contrato deberán estar de acuerdo a los estándares del mercado, de tal manera que éstas puedan ser asumidas eventualmente por el nuevo adjudicatario sin la necesidad de ser sustituidas y reemplazadas.
- Además, y con el fin de asegurar esta compatibilidad multifabricante entre equipamientos existentes e incorporables a la red a lo largo de la ejecución del contrato, el adjudicatario se comprometerá al establecimiento, sin coste adicional al del contrato, de cuantos bancos de prueba y/o instalaciones piloto en sus dependencias puedan requerirse por parte de la Agencia, para la elaboración de los estudios de compatibilidad e informes técnicos de evaluación pertinentes, que aseguren las condiciones técnicas y de servicio establecidas en este Pliego. Este punto aplicará de igual forma a aquellos nuevos servicios que, propuestos por el adjudicatario o a petición de la Agencia, requieran de evaluación. En este último caso, se acordará por ambas partes el plazo razonable de finalización de las pruebas que, en última instancia, será acorde a los plazos establecidos en este Pliego para la puesta en producción de nuevos servicios.
- Relación de los Lotes 1, 2 y 4 con el Lote 3. Los adjudicatarios de los lotes 1, 2 y 4, adquieren la obligación de proporcionar todos los accesos e información necesarios a todos los sistemas de gestión, documentación y carga de datos, así como a los sistemas de gestión de incidencias, al adjudicatario del Lote 3 para que este ejercite sus funciones de control, gestión y seguimiento del contrato en óptimas condiciones.
- El adjudicatario de cada Lote estará obligado a conocer y observar la normativa aplicable en la Agencia, o en los diferentes centros de la red, para la prestación de los diferentes servicios objeto de los contratos, y a incorporarla y tenerla en cuenta sin detrimento de los niveles de calidad exigidos, como son políticas de control de acceso a los edificios e infraestructuras, horario hábil, normas de instalación, etc.
- Los adjudicatarios deberán tener en cuenta los acuerdos necesarios con los propietarios de los emplazamientos donde la Comunidad de Madrid ubica sus Centros de Proceso de Datos, con el fin de que el adjudicatario esté habilitado a ejecutar los trabajos necesarios de instalación y configuración in situ para la prestación de los servicios.
- En nuevas instalaciones o traslados el adjudicatario, en su ámbito de competencia, deberá adecuarse a la normativa de instalaciones de la Agencia y deberá utilizar, en caso de que existan, las acometidas de cableado dispuestas por la Agencia o por la propia sede.
- El adjudicatario deberá mantener el direccionamiento IP privado que la Agencia esté empleando en cada momento. En caso de tener que llevar a cabo algún tipo de migración, esta operación no supondrá coste alguno para la Agencia.

### 5.1.1 Licencias, permisos y certificaciones

Durante toda la duración del contrato, los adjudicatarios serán titulares de cuantas Licencias, Permisos y Autorizaciones sean necesarios conforme a la legislación vigente, por un lado, para la prestación de todos los servicios objeto del contrato, y por otro, para la movilidad de sus efectivos (humanos, vehículos, etc.) por toda la Comunidad de Madrid, en caso de ser necesario para la propia prestación.

Igualmente, el adjudicatario se hará cargo de todas las actuaciones, trámites y tasas necesarios para obtener o disponer de las licencias administrativas y permisos para todas las actuaciones y servicios que lo precisen.

### 5.1.2 Responsable de los Contratos

La interlocución de los adjudicatarios de cada uno de los Lotes con la Agencia será a través de los Responsables de los Contratos que la Agencia designe y con el personal y estructura que a su vez designen aquellos. Es decir, cuando a lo largo del presente Pliego se hace referencia al Responsable del Contrato, se pretende referir a esta figura o al personal que este designe.

### 5.1.3 Otras condiciones sobre la prestación de los servicios

Los licitadores deberán contemplar que toda **la gestión y soporte a los servicios** no se deberá llevar a cabo en las dependencias de la Agencia, salvo pacto en contrario. Solo en los casos y con las condiciones contempladas a lo largo de este Pliego podrán los licitadores desarrollar esa actividad en las dependencias de la Agencia.

En la documentación señalada en el ANEXO VI se recogen los requisitos concretos que deberán cumplir los licitadores para poder habilitar la conectividad necesaria, desde sus dependencias a la red de la Agencia, y que permita la correcta prestación de los servicios que así lo requieran (operación, soporte, monitorización, accesos a los sistemas de información de la Agencia, etc.).

La empresa adjudicataria deberá dotar a sus trabajadores de algún tipo de distintivo identificativo que sea fácilmente visible, durante el tiempo de permanencia en instalaciones de la Comunidad de Madrid, en el que debe constar el nombre del trabajador y el de la empresa.

## 5.2 OBLIGACIONES RESPECTO A LOS ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS

En el ANEXO III se relacionan los niveles de servicio exigidos, recogidos en los distintos apartados de este Pliego de Prescripciones Técnicas.

## 5.3 PROVISIÓN DE SERVICIOS “LLAVE EN MANO”

Los precios ofertados para la provisión y posterior gestión de los servicios e infraestructuras solicitados deben incluir todos los posibles elementos de coste asociados a la implantación y explotación de los mismos (obra civil, infraestructuras, ingeniería, permisos, tasas, canalizaciones, cableados de interconexión, elementos de administración / repartidores, adecuación de red eléctrica, adecuación de climatización, etc.).

Por otra parte, las empresas licitadoras no deben prever ningún tipo de dedicación específica por parte del personal de la Agencia, en tareas asociadas a la puesta en marcha de sus servicios.

## 5.4 ADECUACIÓN PERMANENTE DE LAS NECESIDADES

Los adjudicatarios deberán atender a las necesidades que puedan surgir en la Comunidad de Madrid en el ámbito de este contrato; esto conlleva, entre otros:

- La apertura de nuevos centros, la agrupación de centros dispersos en centros nuevos, las obras de remodelación, etc.

- Actos no previstos con necesidades de servicios de Puesto.
- Situaciones de emergencia y catástrofe que puedan requerir necesidades adicionales de servicios.
- Actos o eventos puntuales que requieran de servicios temporalmente con carácter urgente.
- Evolución de las necesidades en los servicios.
- Otros.

Este dinamismo conlleva que el dimensionamiento inicial requerido para el servicio pueda evolucionar en función de sus necesidades en el transcurso de la duración del contrato. Las empresas adjudicatarias deberán adecuar el dimensionamiento de los servicios a cada situación y ajustarse a las nuevas condiciones.

Los adjudicatarios velarán siempre por que los tiempos de provisión, traslados, etc., de servicios solicitados por la Agencia, en condiciones de operación normal, sean lo más cortos posible y siempre dentro de los Acuerdos de Nivel de Servicio definidos en este Pliego.

Por otra parte, los adjudicatarios pondrán a disposición toda su capacidad de reacción ante necesidades imprevistas o necesidades de urgencia que pueden ocurrir durante el contrato.

Dado el alto número de centros, líneas y servicios actuales, cabe la posibilidad de que la relación de centros y/o servicios asociados recogidos en los anexos al Pliego haya sufrido variaciones cuando se realice la adjudicación, por la propia dinámica de cambios en el servicio. En estos casos el adjudicatario ajustará el dimensionamiento de los servicios a la situación real.

#### **5.4.1 Adecuación a la evolución tecnológica del mercado**

El ámbito del Puesto de Trabajo Digital presenta un gran dinamismo y evolución, en cuanto al catálogo de ofertas y servicios, por lo que en los plazos que se consideran en este Pliego, algunos servicios podrían quedar obsoletos durante la vida del contrato.

Por ello los adjudicatarios estarán obligados a evolucionar sus servicios adaptando los requisitos técnicos a la oferta del mercado en cada momento, sin coste adicional para La Agencia.

A modo de ejemplo, de las evoluciones que se vislumbran en el corto/medio plazo manteniendo precios similares, se pueden mencionar las siguientes:

- Cobertura y servicios en movilidad con tecnología 5G
- Digitalización de procesos
- Ampliación de los anchos de banda nominales para líneas de comunicaciones
- Evolución de las tecnologías de análisis masivo de datos e inteligencia de negocio

#### **5.4.2 Consideraciones de carácter general referidas a las Herramientas de la Agencia**

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 al adjudicatario a la ejecución en tiempo y forma de todas las acciones para las necesarias gestiones y subrogaciones a tal fin.

## **5.5 MODELO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS (LOTES 1, 2 Y 3)**

### **5.5.1 Modelo organizativo y de relación**

Los servicios recogidos en el presente Pliego se estructuran en un modelo basado en diferentes niveles de soporte y otros servicios requeridos para el soporte integral al puesto de trabajo. El siguiente diagrama muestra el detalle en los niveles de atención y soporte al puesto de trabajo.

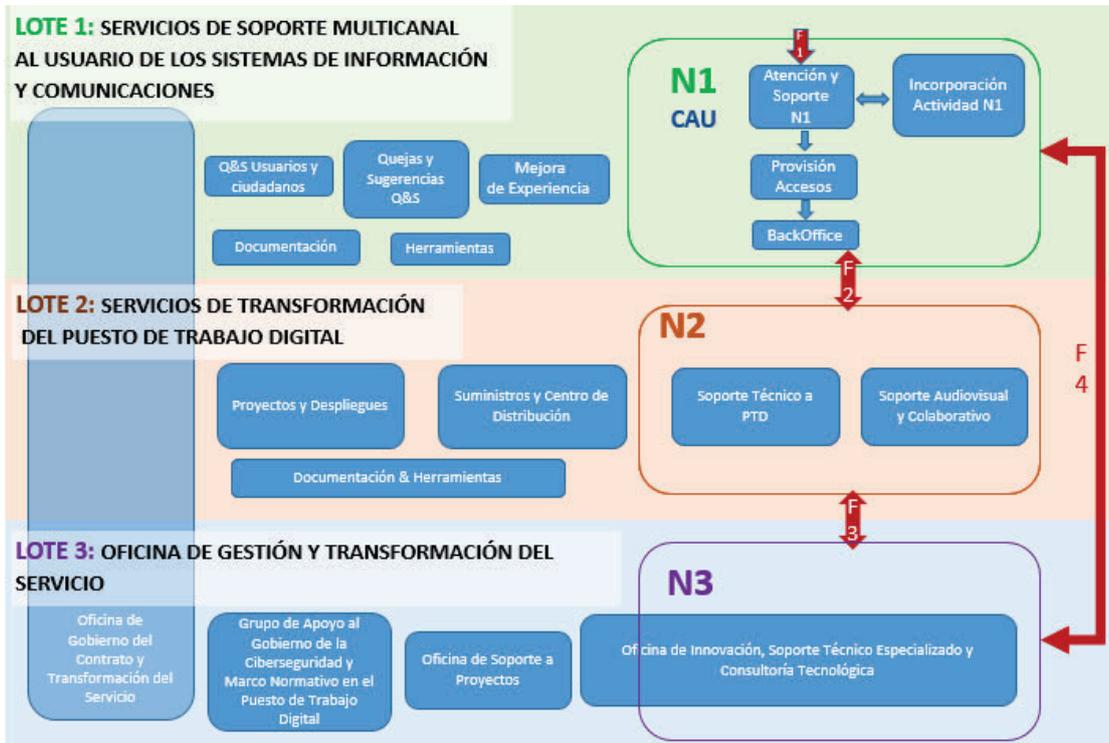


Ilustración 5.5-1 Modelo lotes 1,2 y 3 de servicios (Lote 4 es un servicio complementario)

### 5.5.2 Flujos

Como se puede deducir, en el modelo existen diferentes flujos (f) que se caracterizan por tener una tipología concreta de IPCs (incidencias, peticiones y consultas) y una volumetría acorde 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 o en desarrollo (teléfono, correo, web, chat, móvil, asistente virtual...) como por futuros canales 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 desarrollo de aplicaciones).

### 5.5.3 Criticidad de los Servicios y de los Incidentes

Se considera **incidente crítico** aquel 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 comunidad.madrid ...
- **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 se adecuarán los criterios y la tipología con la evolución de Servicios pudiéndose añadir nuevos elementos o circunstancias que, por su especial naturaleza, 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. La relación estimada es de un 15%.

Las distintas volumetrías de incidentes críticos pueden encontrarse en la documentación referida en los Anexos (ANEXO II)

## 5.5.4 Modelo operativo

### 5.5.4.0 Tipificación de operaciones de soporte

Las operaciones de soporte a los usuarios de la Comunidad en su utilización de los medios informáticos y de comunicaciones con los que cuentan para la realización de su trabajo se tipificarán, al menos, en consultas, incidencias y peticiones de servicio, aprobadas o que requieren aprobación (peticiones de negocio):

- Las **consultas** son peticiones de información o asesoramiento sobre la utilización de los servicios TIC.
- Las **incidencias** corresponden a eventos que no forman parte del desarrollo habitual del servicio y que causan, o pueden causar una interrupción del mismo o una reducción de su calidad.
- Las **peticiones de servicio** son solicitudes de los usuarios que implican cambios en la utilización de los servicios de TIC o el aprovisionamiento de nuevos servicios ya aprobados aquellas demandas del usuario que para su realización requieran aprobación por tratarse de servicios no habituales, no bien definidos y/o que requiera la realización de un gasto.

#### 5.5.4.1 Gestión y flujos de operaciones de soporte

Las consultas, incidencias y peticiones de servicio de los usuarios de la CM relacionadas con su utilización de los medios informáticos y de comunicaciones pueden entrar a través de los siguientes canales:

- Telefónico: recepción a través del teléfono del Centro de Soporte a Usuarios.
- Correo electrónico: recepción a través de buzones de correo electrónico para la atención específica de ciertas incidencias y peticiones de servicio previamente tipificadas y que por su naturaleza requieren el aporte de archivos adjuntos o información específica.
- Portal FARO: accesible mediante Pc, Tablet, Smartphone, etc.
- Chat on line.
- Registro directo en la herramienta de gestión: recepción a través de tickets registrados directamente en la herramienta de gestión del soporte, por parte del personal técnico del servicio en cualquiera de sus niveles.
- Interconexión con otros sistemas: grabación en la herramienta de gestión desde otro sistema con el que esté integrada, por medio de la utilización de servicios 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 (nuevo portal de usuario FARO) 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.

La gestión del soporte se apoyará en la herramienta BMC REMEDY ITSM (FARO):

1. **Registro**: por cada incidencia consulta o solicitud de servicio se crearán uno o varios tickets en la herramienta de gestión del soporte, en los que se incluye, al menos, los siguientes datos: identificación del usuario, dirección de la incidencia, datos de contacto, datos del activo afectado y descripción de la incidencia consulta o solicitud de servicio.
2. **Clasificación y priorización**: tras recabar los datos básicos de registro del ticket, se procede a clasificar el ticket especificando la tipología de servicio (consulta, incidencia, petición de servicio o negocio) e indicando la jerarquía de categorización de producto y operacional que corresponda. Finalmente se establece la priorización del ticket determinando el grado de urgencia y su impacto en función de la cantidad de usuarios afectados o dependiendo de la clasificación del usuario.
3. **Actualización de información**: se actualiza o completa el ticket aportando información complementaria, así como anotaciones sobre los trabajos realizados sobre el mismo.
4. **Escalado**: Si la resolución del ticket requiere un nivel técnico más avanzado o especializado, o bien precisa una autorización o toma de decisión jerárquica, se escala el ticket a otros grupos de trabajo a través del flujo colaborativo proporcionado por la herramienta de gestión del soporte.
5. **Resolución y cierre**: una vez solucionada la consulta, incidencia o petición, se procede al cierre del ticket, aportando toda la información necesaria sobre la solución aplicada. A través de la herramienta se notifica al usuario de forma automática la resolución del ticket mediante un correo electrónico. Transcurrido el periodo establecido, y si el usuario no reclama la resolución aportada, se procede al cierre definitivo. En caso contrario, el flujo se reanuda actualizando la información aportada por el usuario y escalando nuevamente el ticket.

#### **5.5.4.2 Modelo tecnológico**

Las herramientas en las que se apoyará la ejecución y gestión del servicio serán las que se relacionan en los apartados correspondientes a cada lote. Sin perjuicio de las herramientas que cada licitador quiera presentar, deben tener en cuenta los sistemas actuales de la Agencia, con los que deberán trabajar e interactuar en caso de requerirse (ver apartados, 6.7 y 7.7).

Los licitadores deben tener en cuenta el conjunto de herramientas que se mencionan en el Pliego. El adjudicatario deberá realizar las acciones necesarias para asumir el conocimiento con el tiempo suficiente para ejercer su uso al inicio de la prestación del servicio.

El adjudicatario podrá proponer nuevas herramientas que complementen las actuales, así como aquellas que faciliten la gestión del servicio siempre que no supongan un coste adicional a la Agencia quedando su implementación y uso supeditado a la aprobación de la Agencia.

Todas las herramientas necesarias para la prestación del servicio y que no estén provistas por La Agencia deberán ser aportadas por el adjudicatario y su información será accesible a los responsables de servicio de La Agencia.

### **5.6 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 varias etapas.

En el caso del lote 3, aplica lo señalado en el apartado 8.5.

En el caso de los lotes 1, 2 y 4 el planteamiento de etapas es el siguiente:

- Etapa de Transición del Servicio al nuevo adjudicatario (FASE I)
- Etapa de Operación o Pleno Servicio (FASE II)

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.

## ETAPAS DEL SERVICIO

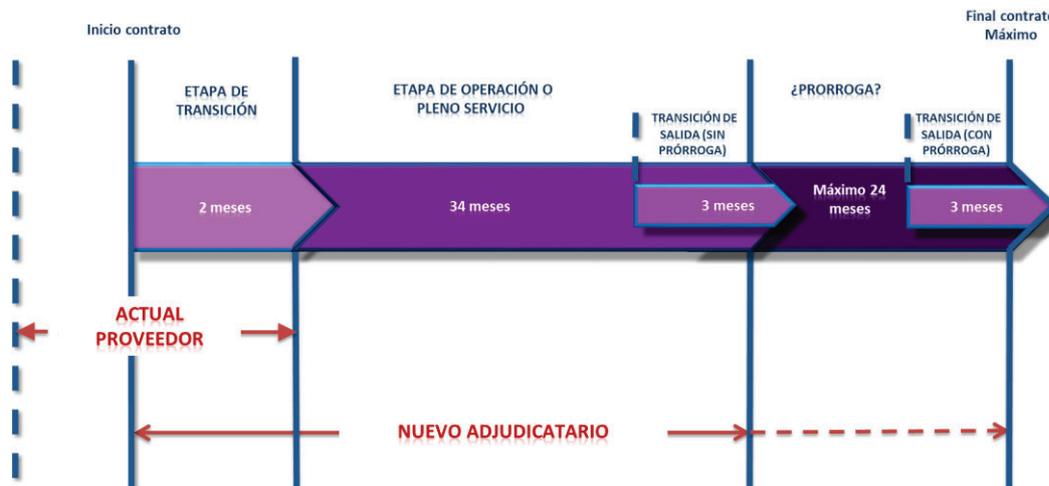


Ilustración 5.6-1 Fases del servicio

### 5.6.1 Fase de Transición del servicio

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** en el caso de los lotes 1 y 2, y durante este tiempo el servicio lo seguirán prestando los proveedores salientes.

Esta etapa contempla los siguientes hitos:

#### 5.6.1.0 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:

#### LOTE 1

- **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 *Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares*. El 30% de este equipo se debe incorporar pasado quince días desde el inicio del contrato. Un 30% más en 5 semanas después del comienzo del contrato. Para el resto, si no conocen el servicio, la incorporación sería tres semanas antes del comienzo de la Fase de Pleno Servicio, en caso de conocer el servicio la incorporación sería justo en la finalización de la fase de transición.

**Equipo General:** el adjudicatario deberá presentar 20 días después de la reunión de Lanzamiento los currículos del 80% de los recursos que forman el Equipo General. El resto de los currículos se entregarán antes de la finalización del primer mes de contrato.

Todo miembro del Equipo General deberá incorporarse al servicio 30 días antes del inicio de la etapa de pleno servicio para llevar a cabo la capacitación y la transferencia del conocimiento salvo que conocieran el servicio. Si conoce el servicio por pertenecer al proveedor saliente, la incorporación sería de 15 días antes del inicio de la Fase de Pleno Servicio para un 50% de los recursos y para el resto la incorporación sería el mismo día de comienzo de la Fase de Pleno Servicio. El primer día de comienzo de la Fase de Pleno Servicio la composición del equipo tiene que ser 100%.

**Equipo Extendido:** el adjudicatario deberá presentar 20 días después de la reunión de Lanzamiento los currículos del 80% de los recursos que forman el Equipo Extendido. El resto de los currículos se entregarán antes de la finalización del primer mes de contrato.

Todo miembro del Equipo Extendido deberá incorporarse al servicio antes de que en 30 días se inicie la etapa de pleno servicio para llevar a cabo la capacitación y la transferencia del conocimiento salvo que conocieran el servicio. Si conoce el servicio por pertenecer al proveedor saliente, la incorporación sería de 15 días antes de la Fase de Pleno Servicio para un 50% y para el resto la incorporación sería el mismo día de comienzo de la Fase de Pleno Servicio. El primer día de comienzo de la Fase de Pleno Servicio la composición del equipo tiene que ser del 100%.

- **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 Prestación del Servicio deberá estar disponible y en funcionamiento en un **plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días** contando desde el primer día del inicio del contrato. Madrid Digital 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.

## LOTE 2

- **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 *Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares*.

**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 Soporte al Puesto de Trabajo Digital y Conectividad y Soporte a Salas de Vistas y Grabación Digital. 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 ver los apartados correspondientes de cada lote.

- **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 Servicios de este Lote 2 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 este Pliego. La fecha de la visita se acordará en la Reunión de Lanzamiento del Servicio.

Durante la reunión para los Lotes 1 y 2 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.

#### **LOTE 4**

Los asuntos a tratar en la reunión de lanzamiento serán:

- Ámbitos de actuación
- Presentación del equipo de Madrid Digital
- Presentación del equipo del Proveedor y plan de incorporación
- Solicitud de los accesos lógicos
- Configuración del entorno colaborativo (VPN, TEAMS, ...)
- Visión Global sobre el plan de transferencia de conocimiento
- Reuniones de Trabajo para la concreción del plan de transferencia
- Seguimiento de la fase de transición
- Seguimiento del contrato y certificación mensual
- Dudas

Madrid Digital podrá realizar una propuesta de asignación de los perfiles aportados en fase de oferta a los diferentes ámbitos de trabajo en función de la experiencia reflejada en el CV para cada candidato.

##### **5.6.1.1 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 los apartados 6.7 y 7.7.
- 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 los recursos 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 de Pleno Servicio. 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.
- Normativa sobre Protección de Datos
- Medidas de Seguridad (Esquema Nacional de Seguridad).
- Herramienta ITSM

- 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.

- 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.

### 5.6.1.2 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.

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 ajustar el 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 conforma 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 5.6.1.0 Reunión de Lanzamiento del Servicio del presente Pliego y en el *Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares*. **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.

Las actividades a realizar durante la etapa de transición serán, al menos, las siguientes:

- a) Incorporación el primer día de ejecución de contrato del **Responsable General del Servicio, y Responsables Operativos.**
- b) Incorporación a lo largo de la etapa de transición del resto del ETe.
- c) Aceptación/rechazo por parte de Madrid Digital de los miembros del equipo propuestos para su incorporación por el adjudicatario, atendiendo a los requerimientos especificados en el lote (especialmente el Apartado **Perfiles y Cualificación del ETe**),
- d) Planificación consensuada de la adquisición del conocimiento necesaria para la prestación de los servicios objeto del contrato.
- e) Ejecución y seguimiento de la transferencia planificada.
- f) Propuesta del adjudicatario de la versión inicial para los informes de **Situación del Servicio** y de **Certificación del Servicio**, a utilizar en las reuniones y comités de seguimiento (ver Apartado **Modelo de Supervisión del Servicio**), y aceptación por parte de Madrid Digital.
- g) Establecimiento consensuado de los acuerdos que fijen, en función del servicio a prestar, los lugares de ejecución del mismo y las infraestructuras a utilizar.

Para el LOTE 4, al comienzo del contrato se establece el inicio de la **Etapa de Transición** para cuyo arranque **es imprescindible que durante la primera semana se hayan incorporado el**

**Responsable General del Servicio, los Coordinadores Técnicos y ATUSU** que componen el ETe especificado en el Apartado [Volumetrías del Servicio](#).

Las actividades a realizar durante la etapa de transición serán, al menos, las siguientes:

- a) Incorporación el primer día de ejecución de contrato del **Responsable General del Servicio, los Coordinadores Técnicos**.
- b) Incorporación a lo largo de la etapa de transición del resto del ETe.
- c) Aceptación/rechazo por parte de Madrid Digital de los miembros del equipo propuestos para su incorporación por el adjudicatario, atendiendo a los requerimientos especificados en el lote (especialmente el Apartado [Perfiles y Cualificación del ETe](#)),
- d) Planificación consensuada de la adquisición del conocimiento necesaria para la prestación de los servicios objeto del contrato.
- e) Ejecución y seguimiento de la transferencia planificada.
- f) Propuesta del adjudicatario de la versión inicial para los informes de [Situación del Servicio](#) y de [Certificación del Servicio](#), a utilizar en las reuniones y comités de seguimiento (ver Apartado [Modelo de Supervisión del Servicio](#)), y aceptación por parte de Madrid Digital.

Establecimiento consensuado de los acuerdos que fijen, en función del servicio a prestar, los lugares de ejecución del mismo y las infraestructuras a utilizar.

### 5.6.2 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 en el caso de los lotes 1, 2 y 4**. 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 penalidades 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.

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

### 5.6.2.0 Ejecución de la Transición de Salida

Durante el periodo final de vigencia del contrato, o en su caso, en cualquiera de sus prórrogas, 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 **dos últimos meses** del contrato el Plan de Transición de Salida (salvo en el Lote 3, que será de 10 días) 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**.

Los **entregables** de los Lotes 1 y 2 en 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.

Para el Lote 4, se deberá entregar toda la documentación generada durante la prestación del servicio así como el plan de formación necesario para facilitar adopción del servicio por parte del nuevo adjudicatario y/o Madrid Digital.

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

## **5.7 GOBIERNO, CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO**

### **5.7.1 Dirección y gobernanza del contrato**

Es objetivo de este expediente que la contratación de los servicios de soporte a la informática y comunicaciones solicitados encajen en el actual modelo organizativo de la Comunidad, y que utilizando los servicios disponibles en el Lote 3 de Oficina de gestión y transformación del servicio, que apoya en la dirección, gestión y coordinación del contrato a la Agencia, en coordinación con el servicio de apoyo y gestión de los lotes 1, 2 y 4, y los medios internos disponibles, tenga garantizadas la dirección técnica y administrativa los servicios objeto del contrato, según lo dispuesto en todos los documentos que forman o formarán parte de este expediente de contratación.

La Agencia, designará para cada lote un **Responsable del Contrato (RC)** que asumirá la dirección y control de aquel y actuará como interlocutor principal ante los adjudicatarios.

Cada adjudicatario deberá designar un **Responsable General del Proveedor (RGP)**, que actuará como interlocutor único ante la Agencia. El responsable del proyecto del adjudicatario deberá facilitar al Responsable del Contrato o a la persona o unidad que él designe, toda la información requerida para el seguimiento y control del contrato: estado de ejecución de los trabajos, situación de las incidencias y problemas, estado de cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (en adelante ANS), y en general cualquier información que le solicite sobre el estado de los servicios desde un punto de vista técnico, de cumplimiento o administrativo.

La existencia del Responsable del Contrato de la Agencia y del Responsable del Proyecto de las empresas adjudicatarias no impide que se delegue sobre otras personas de los respectivos equipos la interlocución para determinados aspectos del contrato, pero deberá formalizarse por acuerdo (cuando la delegación sea permanente) o mediante aviso previo (cuando la delegación sea por sustitución temporal del titular para cubrir situaciones de baja, vacaciones, o indisponibilidad).

La empresa adjudicataria deberá dotar a sus trabajadores de algún tipo de distintivo identificativo que sea fácilmente visible, durante el tiempo de permanencia en instalaciones de la Comunidad de Madrid, en el que debe constar el nombre del trabajador y el de la empresa.

Para realizar el seguimiento y control de la ejecución de los lotes se constituirá para cada uno de ellos el siguiente comité:

### **COMITÉ DE GESTIÓN OPERATIVA**

Estará compuesto, al menos, por:

- El responsable de la unidad de la Agencia que presta el servicio de Soporte a Usuarios.
- El Responsable General del Proveedor (RGP) -responsable del contrato por parte del adjudicatario-.
- El responsable del contrato de la Agencia.
- El interlocutor del adjudicatario.
- El responsable de la Oficina de Gestión y Transformación.

Se reunirá periódicamente con carácter mensual, con el fin de velar por la correcta ejecución del contrato y prestación del servicio. Entre sus funciones, destacan las siguientes:

- Seguimiento de los niveles de servicio. Definición de acciones, tanto de carácter proactivo como reactivo, con el fin de que estos niveles cumplan los acuerdos establecidos en el contrato.
- Seguimiento, estudio y rediseño de procesos y procedimientos.
- Identificación y desarrollo de iniciativas para la evolución del servicio.
- Difusión del servicio a su comunidad de usuarios.
- Implantación de procedimientos de mejora continua.

Los servicios solicitados en el presente Pliego precisan de un estrecho seguimiento en su ejecución por parte de Madrid Digital con objeto de garantizar la correcta ejecución de los mismos, la satisfacción de los clientes y usuarios de Madrid Digital 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 de cada uno de los contratos 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 Madrid Digital 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 Madrid Digital y a la empresa adjudicataria.

## 5.7.2 Comité de Seguimiento del Contrato (CSC)

### 5.7.2.0 Periodicidad

El Comité de Seguimiento del Contrato se celebrará mensualmente. No obstante, tanto Madrid Digital 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.

### 5.7.2.1 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 Madrid Digital:**

- Miembros permanentes:

- Director responsable del servicio por parte de Madrid Digital.
- Responsable de Quejas y Sugerencias y Mejora de Experiencia del Usuario.
- Responsables de las áreas o unidades de Madrid Digital que realizan el seguimiento operativo del proveedor en la ejecución de los servicios objeto del contrato.

Madrid Digital podrá incorporar otros miembros opcionales cuando así lo considere oportuno.

- **Por parte de la empresa adjudicataria:**

- Miembros permanentes:

- Responsable General del Proveedor (RGP)
- Responsable General del Servicio (RGS)

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.

### 5.7.2.2 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 Madrid Digital.
- 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 penalidades establecidas en el Pliego de Cláusulas Jurídicas.

- 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.
- Revisión y aprobación del certificado de servicios a facturar en el periodo bajo revisión.
- Cualquier otro asunto en el ámbito de sus competencias que el propio Comité considere de interés.

Durante la ejecución de los trabajos dentro del contrato, el adjudicatario se compromete, en todo momento a facilitar a las personas designadas por Madrid Digital, 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 utilizadas para resolverlos.

### **5.7.2.3 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. En caso sistemático de incumplimiento en esta fecha de envío (3 meses o más), Madrid Digital tendrá la potestad de incrementar en un incumplimiento de ANS (sumando uno a los ANS incumplidos) en el mes de retraso de las actas. Deberá además incorporar 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 Madrid Digital responsable del servicio y del Responsable del Contrato por parte del adjudicatario.

Las actas que incluyan acuerdos de actualización de servicios contratados serán incorporadoa al expediente del contrato junto con la nueva ficha de servicio.

### **5.7.3 Comités Operativos (COP)**

En cada Comité Operativo Madrid Digital 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.

#### **5.7.3.0 Periodicidad**

Los Comités Operativos reportarán al Comité de Seguimiento del Contrato y se celebrarán periódicamente (semanal, quincenalmente, mensual o bimestral). No obstante, Madrid Digital 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.

### 5.7.3.1 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 estará formado como mínimo por las siguientes personas:

Comité Operativo	Asistentes Madrid Digital	Asistentes Adjudicatario
Seguimiento de Servicios	Responsable del Área o Unidad del Servicio	Responsable General del Servicio Responsables de los Servicios
Seguimiento de Quejas y Sugerencias	Responsable de la gestión de Quejas y Sugerencias	Responsable General del Servicio Responsable de la gestión de quejas y sugerencias de Atención y soporte (SU-Q)

### 5.7.3.2 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.
- Comprobar 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.
- Comprobar 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 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 las variaciones en los ANS inicialmente establecidos, planteando nuevos valores objetivos, métricas, etc.
- Cualquier otro asunto en el ámbito de su competencia que el propio Comité considere de interés.

### 5.7.3.3 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 Madrid Digital ratifique su contenido.

### 5.7.4 Reuniones Operativas de Servicio (ROS)

Madrid Digital y el adjudicatario pueden promover todas las reuniones necesarias para el seguimiento operativo por servicios. Dentro de Madrid Digital habrá responsables de Servicios que tendrán la capacidad de realizar reuniones con los RS del adjudicatario u otros miembros del equipo para el seguimiento del día a día del servicio. Madrid Digital podrá solicitar la realización de las actas de reunión por parte del adjudicatario.

### 5.7.5 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 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.



Ilustración 5.7-1 Adaptaciones en los servicios

## 5.8 GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y PROTECCIÓN Y PRIVACIDAD DE DATOS

Todo lo que se indica en este apartado es aplicable a los cuatro lotes en función de los servicios requeridos en cada uno de ellos. Los adjudicatarios de todos los lotes deberán cumplir con los requisitos relativos a la protección de datos de carácter personal y seguridad de la información que se recogen en el pliego de cláusulas administrativas.

### 5.8.1 Coordinación entre lotes

El adjudicatario del lote 3, además, ejercerá la coordinación de los responsables de los otros dos lotes sobre todas las cuestiones en materia de seguridad de la información que se describen en el pliego de cláusulas administrativas.

## 5.9 ARQUITECTURA Y CALIDAD DEL SERVICIO

Todo lo que se indica en este apartado es aplicable a los cuatro lotes en función de los servicios requeridos en cada uno de ellos.

- El adjudicatario del servicio está obligado a mantener la información de la arquitectura del servicio que se presta, actualizada en la *Configuration Management Data Base* CMDB de la Agencia. Esta obligación alcanza a todos los elementos lógicos y físicos hasta el punto en el que son visibles para la Agencia en el contrato, o son relevantes desde el punto de vista de la arquitectura o la seguridad.
- El adjudicatario deberá alimentar la CMDB de la Agencia de forma automatizada. Será responsabilidad del adjudicatario establecer los procedimientos necesarios para dicha actualización.
- El adjudicatario del servicio deberá asesorar a la Agencia sobre la arquitectura de integración con los restantes sistemas con los que se relacione su servicio. En particular, deberá atender las necesidades y consultas que surjan por parte de la Agencia en relación a la integración con otros sistemas; deberá proponer alternativas posibles junto con sus ventajas e inconvenientes.
- El adjudicatario del servicio deberá proponer cada año un "plan anual de actualización".

Esta propuesta deberá entregarse antes de dos meses del fin del año anterior. En este plan se plantearán los proyectos que se determinen a partir de las mejoras de arquitectura necesarias, de los análisis de riesgos y de los incidentes de seguridad habidos.

Asimismo, junto con dicha propuesta, se entregará el estado de ejecución del plan del año anterior.

- El adjudicatario deberá establecer, al inicio del servicio, un conjunto de indicadores de medición de cada uno de los servicios que se desarrollan en cada lote. Estos indicadores se aportarán con la periodicidad acordada y, aquellos en los que aplique, deberán incorporarse al sistema de seguimiento del catálogo de servicios de La Agencia.

## 5.10 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Con objeto de medir la calidad del servicio ejecutado por los proveedores, se definirán Acuerdos de Nivel de Servicio (en adelante ANS) formados por:

- Indicadores de calidad del servicio.
- Sus valores esperados o un rango de valores dentro del cual se considera que el servicio se está ejecutando con la calidad exigida.
- Acciones a tomar cuando los indicadores no están dentro de los valores esperados (normalmente descuentos en la factura correspondiente al mes donde se produce el incumplimiento del ANS).

El adjudicatario de cada Lote presentará de forma periódica, un informe detallado sobre los niveles alcanzados por los indicadores de calidad. La información contenida en este informe se referirá a la situación de cumplimiento durante el periodo inmediatamente anterior. Salvo acuerdo formal en contrario, se tomarán periodos de un mes, y el informe deberá presentarse en los 7 primeros días naturales.

En cada apartado correspondiente se hace referencia a los ANS aplicables en cada Lote, que también se recogen en anexos.

### **5.11 HORARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

El adjudicatario deberá prestar todos los servicios en régimen de 24x7, salvo donde expresamente se indique lo contrario. La Agencia determinará los horarios de atención y soporte centralizado o presencial (“in-situ”) 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.

En la actualidad, los empleados de la Comunidad de Madrid y sus Organismos dependientes disponen de diversos horarios de trabajo que, exceptuando horarios especiales, quedan incluidos entre las 7:30 y las 18:00, de lunes a viernes no festivos. En lo que sigue, llamaremos a esta franja horaria “horario habitual”. Con carácter general, se considerará “horario normal” para la prestación de los servicios objeto de este contrato el que va de las 7:30 a las 22:00 de lunes a viernes no festivos.

Se considerarán días festivos los indicados en el calendario laboral de la Comunidad de Madrid, sin embargo, 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.

Con carácter general se garantizará, al menos, la prestación de todos los servicios requeridos en los lotes 1, 2, 3 y 4 durante el “horario habitual”. No obstante, existen algunos servicios cuyo horario se ajustará conforme se indica en los apartados correspondientes de cada uno de los lotes.

### **5.12 TIPOLOGÍA 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.

## **CLÁUSULA 6.- LOTE 1 SERVICIOS DE SOPORTE MULTICANAL AL USUARIO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

### **6.1 OBJETO DEL SERVICIO**

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.

Para ello se definirán los servicios de:

- Atención y Soporte.
- Provisión de Accesos.
- BackOffice.
- Incorporación de Actividad y Servicios.
- Gestión de Herramientas (Herramientas/Transformación).
- Gestión del Conocimiento (Documentación/Capacitación).
- Resolución de Quejas y Sugerencias de Atención y Soporte
- Gestión de Quejas y Sugerencias de Usuarios y Ciudadanos
- Seguimiento y Mejora de la Experiencia de Usuario
- Proyectos de Transformación y Mejora

### **6.2 ÁMBITO Y ALCANCE**

#### **6.2.1 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

Debido a la naturaleza del servicio, tanto el ámbito como el alcance podrán evolucionar 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.

#### **6.2.2 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 I/P/C/Q (incidencias, peticiones, consultas y quejas) relativas al uso, evolución, provisión y deficiencias de uso y disponibilidad de los servicios prestados por Madrid Digital.
- Actividades de soporte de proyectos o en la ejecución de campañas especiales para soporte a procesos de impacto masivo.
- Incorporación de actividad y nuevos servicios al Servicio Continuo.
- Soporte de herramientas que sustenten y mejoren el servicio requerido en este Pliego.

- Gestión de Conocimiento para la prestación del servicio definido en este Pliego.
- Seguimiento y Mejora de la Experiencia de Usuario.

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:

- Servicio de Atención y Soporte, con sus distintos entornos: Educación, Justicia, Sectoriales, Corporativos, Sanidad, Administración Electrónica y Portales y Telefonía. Actualmente este servicio se estructura por Servicios (Credenciales, Herramientas Colaborativas, Telefonía, Aplicaciones, Técnico, Jueces y Magistrados, etc.)
- Servicio de Provisión de Accesos.
- Servicio de BackOffice.
- Servicio de Incorporación de Actividad y Servicios.
- Servicio de Gestión de Herramientas (Herramientas/Transformación).
- Servicio de Gestión de Conocimiento (Documentación/Capacitación).
- Servicio de Resolución de Quejas y Sugerencias de Atención y Soporte
- Servicio de Gestión de Quejas y Sugerencias de Usuarios y Ciudadanos
- Servicio de Seguimiento y Mejora de la Experiencia de Usuario.

La descripción y composición de los servicios a ejecutar en cada uno de los grupos de servicios queda recogida en el ANEXO I 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 Madrid Digital 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 mínimas que se deben realizar para la prestación del servicio.
- Niveles de servicio aplicables.
- Perfiles de los recursos necesarios para la prestación del servicio.

Los servicios serán prestados en régimen de exclusividad para Madrid Digital, de tal forma que no será posible el uso compartido de los recursos humanos y los medios técnicos con otros clientes del adjudicatario, salvo los recursos solicitados a tiempo parcial como es Responsable General del Proveedor y el Consultor para el servicio de Provisión de Accesos.

La prestación de los servicios se realizará de conformidad con los requerimientos fijados en las distintas cláusulas del presente Pliego y Anexos, siempre de acuerdo a los procedimientos y herramientas aprobadas por Madrid Digital.

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 si bien existe una estrecha colaboración con CESUS la cual se incluye en este servicio.

Existen más relaciones con otros CAU's como por ejemplo el 012, Ministerio de Justicia, Empresas Proveedoras de Servicios por ejemplo CTAC, etc. el servicio definido en el Pliego incluye cualquier relación existente o futura con otros CAU's de otras organizaciones para la gestión de incidentes.

### 6.2.3 Horario de prestación del servicio

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.

El horario laboral para este lote, se considera de lunes a viernes (7:30 a 18:30), fuera de este horario laboral:

- Para el Servicio de Atención y Soporte el servicio se prestará con un servicio de guardia que aglutinará todos los pilotos o grupos de soporte, teniendo que cumplir los ANS.
- Para el Servicio de Provisión de Accesos, BackOffice, Documentación/Capacitación y Gestión de Herramientas se tendrán que **resolver los incidentes** que se marquen como críticos, teniendo que cumplir los ANS, en caso de no ser posible su resolución, realizarán la gestión de los mismos. Para el servicio de Gestión de Herramientas, además de lo anteriormente indicado, fuera del horario laboral deberá prestar servicio cuando participe en cortes o intervenciones que afecten a herramientas que utiliza el CAU.
- Para el Servicio de Incorporación de Actividad y Servicios, el servicio se prestará por el grupo de guardia del Servicio de Atención y Soporte. Extraordinariamente puede ser necesario, debido a la campaña, un soporte fuera del horario laboral, Madrid Digital solicitará este servicio con antelación para poder conformar el soporte. El coste de esta necesidad se enmarcará dentro de la partida variable como horas extraordinarias.
- El resto de servicios normalmente no se prestará fuera del horario laboral, en caso de necesidad se solicitará por parte de Madrid Digital con antelación y se facturará como horas extraordinarias.

## 6.3 TIPOLOGÍA DE USUARIOS Y COMPONENTES DEL SERVICIO

### 6.3.1 Tipos de Usuarios

El adjudicatario deberá atender a los diferentes tipos de usuarios recogidos en el apartado 5.12 TIPOLOGÍA DE USUARIOS.

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

### 6.3.2 Componentes del Servicio

La criticidad en la atención y soporte de los servicios prestados por Madrid Digital 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 del presente Pliego.

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

## 6.4 MODELO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

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). El objeto del Lote 1 son servicios del nivel 1 y servicios que garanticen la integración con los procesos del resto de niveles.

Los usuarios del servicio se podrán poner en contacto con Madrid Digital tanto por cualquiera de los canales actuales (teléfono, fax, correo, web) como por futuros canales (chat, Teams, WhatsApp, asistente virtual, etc.)

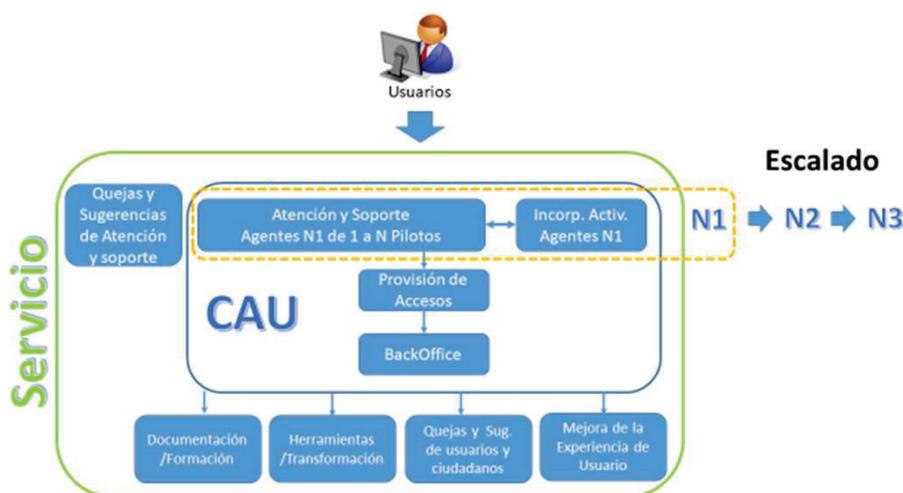


Ilustración 6.4-1 Esquema Modelo prestación de Servicios

### 6.4.1 Servicio de Atención y Soporte

Para la correcta prestación del soporte se definen los siguientes servicios:

#### 6.4.1.0 Nivel 1

- **Atención y Soporte N1**

Dentro del nivel 1 de Atención y Soporte N1, el Centro de Atención de Usuarios se divide en diferentes “front-service”, “pilotos” o “grupos” atendiendo a una especialización a la hora de resolver incidentes. Para estos grupos se necesitará un determinado grado de especialización, de tal forma que se establecen en grupos de atención. En el comienzo del contrato los pilotos serían los siguientes:

- Credenciales. Especialistas en la gestión de accesos, Ases (Aplicación de nóminas), etc.
- Herramientas Colaborativas y Teletrabajo. Especialistas en herramientas de Office 365, teams, zoom, sharepoint, ISLA, VPN, etc.

- Aplicaciones. Especialistas en aplicaciones de todos los ámbitos de atención de Madrid Digital. Dentro de los ámbitos cabe destacar Educación y Justicia.
- Sanidad. Especialistas en la gestión de incidentes relacionados con Sanidad.
- Telefonía. Especialistas en la gestión de incidentes relacionados con toda la telefonía.
- Técnico. Especialistas en la gestión relacionada con el puesto de trabajo (PC, periféricos, red, etc.)
- Jueces y Magistrados. Especialistas en la gestión de incidentes de N1 para colectivos marcado en Madrid Digital como Soporte Plata, actualmente los referidos a Justicia.
- Bomberos. Especialistas en la gestión de incidentes de N1 para colectivos marcado en Madrid Digital como Soporte Plata, en este caso los referidos a Bomberos.
- Guardia. Equipo destinado a la prestación del servicio en 24x7, cuando el resto del personal no presta servicio.

Para el canal teléfono, cuando un usuario realiza una llamada al CAU una locución le informa que puede seleccionar el piloto que mejor se adecua para resolver su necesidad, en caso de que no seleccione nada se atenderá por el piloto de Aplicaciones.

Los agentes, exceptuando los responsables y los agentes de guardia, no podrán estar asignados a varios pilotos salvo autorización expresa de Madrid Digital.

Esta conformación inicial puede modificarse con la autorización de Madrid Digital buscando la mejora en la prestación del servicio y en la satisfacción de usuario y **la adaptación a futuros cambios que puedan producirse en la Comunidad de Madrid y en los servicios que Madrid Digital presta a aquella.**

**El objetivo de estos grupos es solucionar el mayor porcentaje de incidentes en el primer contacto mediante soluciones, de sencilla y rápida ejecución, aportadas por los grupos de soporte más especializados de Madrid Digital,** estas soluciones en algunos casos pueden venir definidas por las áreas de servicios de cliente y por los responsables de servicios de Madrid Digital. El licitador podrá, sin perjuicio de lo anterior, proponer todas aquellas soluciones que permitan aumentar el porcentaje de resolución en primer contacto, bien con sus propios medios o en colaboración con el resto de grupos anteriormente mencionados.

Estos grupos realizarán las tareas de registro, intento de resolución o escalado en caso de no poder solucionar y cierre si se ha conseguido resolver el problema del usuario, para lo cual se precisa un nivel de conocimiento adecuado al piloto en el que se presten los servicios. Estos grupos, en caso necesario tienen la potestad de conectarse remotamente al equipo del usuario para solucionar el incidente o para recopilar datos que ayuden a solventar el incidente. En caso de no poder solucionar por no tener una solución adecuada para el Nivel 1 (de sencilla y rápida ejecución), se realizará su escalado a niveles de soporte más adecuados y especializados responsables de esa solución.

Este nivel realizará el seguimiento extremo a extremo de los incidentes, es decir, Nivel 1 deberá perseguir que todas las IPCQs se resuelvan correctamente en tiempo y forma.

Para este servicio se definirá una cuenta de correo atendida por los responsables del proveedor de los distintos pilotos donde se atenderán temas relacionados con los incidentes y el proceso de soporte. Actualmente es la cuenta MD\_GESCAU.

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. Para determinados colectivos de Sanidad, el grupo configurado para este ámbito dentro del nivel 1 del CAU de Madrid Digital receptiona los tickets cuya resolución necesite de niveles posteriores de Madrid Digital, revisa la inclusión de los datos mínimos para la gestión del incidente y escala a los grupos responsables de su resolución. Actualmente CESUS posee una herramienta de ticketing distinta de la de Madrid Digital por lo que los incidentes registrados en CESUS llegan a Madrid Digital a través de una integración con FARO (basada en ITSM). Se prevé que CESUS utilice la misma herramienta por lo que puede darse el caso de que el grupo de Sanidad de nivel 1 de Madrid Digital deje de hacer estas funciones de revisión de datos mínimos y escalado. En este caso los conformantes del piloto de Sanidad pasarían a incluirse en los demás pilotos para conseguir unos mejores niveles de servicio.

- **Incorporación de Actividad y Servicios N1.**

Debido a que en la puesta en marcha de nuevas actividades o servicios se generan la mayoría de incidentes, y con el fin de no saturar el servicio de atención y soporte del servicio continuo, este grupo de agentes realizará las mismas tareas que los Agentes de Atención y Soporte de N1 para la atención y soporte de actuaciones planificadas de alto impacto destinadas a cubrir campañas o incorporar nuevos servicios, aplicativos, actividades y/o cambios tecnológicos, antes de pasar al servicio continuo de atención y soporte a clientes y usuarios.

Además, se incluyen las tareas y actividades necesarias para que, una vez acabadas las actividades, se realice el traspaso de conocimiento para dar el servicio continuo desde el grupo de agentes N1.

#### **6.4.1.1 Provisión de Accesos.**

Este Servicio realiza las actividades para la concesión de las credenciales lógicas y permisos de acceso a los sistemas y servicios de forma centralizada. Se encargan de mantener la información actualizada y de velar por la corrección de los datos.

Se incluye todo el ciclo de vida de la provisión, desde que se genera la petición hasta que se cierra, bien con el envío de las credenciales o con las altas, bajas o modificaciones de accesos solicitados. Será indiferente el motivo por el que se hace la petición, es decir, que se trate de una petición individual o masiva o forme parte de necesidades derivadas de la implantación de un nuevo servicio, proyecto o campaña.

#### **6.4.1.2 BackOffice.**

Este servicio realizará Peticiones relativas al servicio de Atención y Soporte que no se identifican en ninguno de los otros Servicios. Las peticiones en este tipo son por ejemplo las comunicaciones centralizadas a usuarios, comunicación de cortes, revisiones de usuarios en FARO, actuaciones en lo referente a accesos que se deleguen del servicio de Provisión de Accesos, recopilación de información para la gestión de servicios horizontales y tramitación de estos, etc. y en general intervenciones que llevan un mayor tiempo de tratamiento.

#### **6.4.1.3 Gestión del Conocimiento (Documentación/Capacitación).**

Este servicio presta soporte al CAU en lo referente a la:

- Documentación/información/capacitación necesaria para prestar el servicio de CAU y de los demás servicios.
- Documentación/información que sirva de ayuda a los usuarios con el fin de resolver su incidente de manera autónoma, evitando el registro de incidentes.

#### **6.4.1.4 Gestión de Herramientas (Herramientas/Transformación).**

El objetivo de este servicio es optimizar, mejorar y transformar el servicio de Atención y Soporte que se presta por parte del CAU, la Gestión de Quejas y Sugerencias de Usuarios y Ciudadanos y la Mejora de la Experiencia del Usuario. Es el encargado de dar servicio y mantenimiento en lo referente a las herramientas que utilizan los servicios anteriormente citados tanto para el procedimiento de soporte como para el seguimiento del servicio. Deberán mantener las herramientas incorporadas durante el contrato que mejoren la prestación del servicio del CAU.

Son los encargados de la realización de informes de seguimiento, del nivel de cumplimiento de los ANS, elaboración de procedimientos, mejora continua, etc.

Este servicio deberá ser proactivo a la hora de seleccionar tickets que sean susceptibles de solucionar por el N1 que estuvieran resolviendo niveles posteriores, este servicio se encargará de proveer la solución si es posible, en caso de no ser posible, podrá ser necesario la participación y configuración de esas soluciones con otras áreas de MD.

Dentro de este servicio se asumirán las tareas relativas a la Seguridad destacadas en este Pliego.

#### **6.4.1.5 Resolución de Quejas y Sugerencias de Atención y Soporte.**

Este servicio tiene por objeto la tramitación y resolución de las quejas y sugerencias formuladas por los usuarios de la Comunidad de Madrid sobre el servicio de Atención y Soporte prestado por el proveedor y los procedimientos que utiliza para prestar sus servicios. El detalle de las actividades a realizar se incluye en la Ficha de Servicio correspondiente.

#### **6.4.1.6 Gestión de Quejas y Sugerencias de Usuarios y Ciudadanos.**

El objetivo de este servicio es la gestión de quejas y sugerencias formuladas por los empleados públicos y ciudadanos de la Comunidad de Madrid relacionadas con los productos suministrados o los servicios prestados por Madrid Digital.

Las quejas y sugerencias remitidas por los ciudadanos serán recibidas a través del 012 (Oficina de Atención al Ciudadano) y se tramitarán siguiendo los procedimientos establecidos.

Para la gestión de quejas y sugerencias de los usuarios, estos disponen de una línea telefónica, fax, correo y formulario Web, dedicados en exclusiva y adecuadamente publicados para su general conocimiento.

El detalle de las actividades a realizar se incluye en la Ficha de Servicio correspondiente.

#### 6.4.1.7 Seguimiento y Mejora de la Experiencia de Usuario.

La finalidad del seguimiento y mejora de la experiencia del usuario 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 hacia los servicios prestados por Madrid Digital. Para ello, los usuarios disponen de encuestas de satisfacción a las que pueden responder para valorar la calidad del servicio recibido.

El detalle de las actividades a realizar se incluye en la Ficha de Servicio correspondiente.

#### 6.4.2 Criticidad de los Servicios y de los Incidentes de usuarios

La prioridad se establece en función de la combinación entre la urgencia (qué tan rápido se necesita la resolución del ticket) y el Impacto (el grado o magnitud de la incidencia, pudiendo establecerse en función del número de usuarios afectados).

A continuación, se establece la siguiente matriz del cálculo de la prioridad en función de la urgencia e impacto.

PRIORIDADES		Impacto			
		Extenso (2)	Significativo	Moderado	Menor
Urgencia	Bloqueo crítico (2)	Crítica	Crítica	Crítica	Crítica
	Bloqueo no crítico	Crítica	Crítica	Crítica	Normal
	Retraso	Normal	Normal	Normal	Normal
	Molestia	Normal	Normal	Normal	Normal

- (2) Si el incidente supone un riesgo físico para las personas y puede repercutir en un daño grave o moral se identificará con impacto "Extenso" y urgencia "Bloqueo crítico". Riesgo físico para las personas: aquellas incidencias que puedan suponer un riesgo físico para las personas. Ejemplos: instalaciones incorrectamente finalizadas (cables desprotegidos, etc.), centros de atención sanitaria que sufran una caída del servicio telefónico que impida el auxilio de los pacientes, ...

Tabla 6.4-1 Prioridad de los incidentes

A continuación, se definen los distintos valores asociados al Impacto y Urgencia:

IMPACTO	Extenso	Significativo	Moderado	Menor
C.M. completa	<input type="checkbox"/>			
Usuario crítico (3)	<input type="checkbox"/>			
Servicio crítico (4)	<input type="checkbox"/>			
Consejería completa		<input type="checkbox"/>		
Centro completo o más de 15 usuarios			<input type="checkbox"/>	
Usuario no crítico		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servicio no crítico		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tabla 6.4-2 Valores impacto-urgencia

- (3) **Usuario crítico:** aquellos usuarios que por determinadas razones tienen una especial relevancia y por tanto, es necesario prestarles un Servicio de resolución más eficaz.

**(4) Servicio catalogado como crítico:** aquellas I/P/C relacionadas con los siguientes servicios y siempre teniendo en cuenta su estacionalidad:

- Ventanilla / acceso al ciudadano: aquellos servicios que afecten directamente al 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: aquellos servicios de cuyo funcionamiento dependan pagos, teniendo en cuenta su estacionalidad. Ejemplo: Servicios de pago y cobros, Servicio de pago de nóminas..., según los plazos establecidos.
- Impacto político/social: aquellos servicios cuyo mal funcionamiento pueda tener consecuencias políticas o sociales graves. 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....
- Cualquier otro Servicio identificado como relevante por las Unidades organizativas responsables de la gestión de la demanda del cliente como por ejemplo los servicios prestados en las salas de vistas o los juzgados de guardia.

<b>Definiciones de urgencia</b>	<b>Bloqueo crítico (5)</b>	El incidente bloquea la operativa específica del usuario, no existiendo un camino alternativo que provea un resultado de calidad. El usuario necesita una resolución rápida motivada por la existencia, por ejemplo, de plazos de entrega.
	<b>Bloqueo no crítico (5)</b>	El incidente bloquea la operativa específica del usuario, no existiendo un camino alternativo que provea un resultado de calidad pero el usuario tiene plazo suficiente para la realización de la actividad bloqueada por lo que la solución no se requiere que sea inmediata.
	<b>Retraso</b>	El incidente no bloquea la operativa específica del usuario pero supone un retraso en su actividad.
	<b>Molestia</b>	El incidente no bloquea la operativa específica del usuario pero supone una molestia para la realización de su actividad.

*Tabla 6.4-3 Definiciones de urgencia*

**(5) Bloqueo:** bloqueo específico de la operativa de un usuario. Este bloqueo puede producirse principalmente por dos razones:

- El servicio que utiliza el usuario está totalmente inutilizado. Pérdida total del servicio.
- La lentitud o defectos del servicio que utiliza el usuario no le permiten continuar con su trabajo. Pérdida severa del servicio.

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.

Para las Peticiones que se necesite una actuación inmediata en los servicios se catalogarán como petición crítica.

Las distintas volumetrías de incidentes críticos pueden encontrarse en la documentación referida en el ANEXO II.

## 6.5 ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO

### 6.5.1 Organización

La organización del servicio para la que se ha dotado económicamente este Pliego es la siguiente:

- **Equipo de Gobierno (1 + 36):**
  - Un responsable General del Proveedor (RGP) de dedicación parcial.
  - Un Responsable General del Servicio (RGS).
  - 11 Responsables de Servicio (RS).
  - 8 Supervisores (SU).
  - 16 Coordinadores (COOR), uno por cada 10 recursos, máximo, bajo su responsabilidad.
- **Equipo General (136 + 1):** 136 recursos compuesto por agentes de atención y soporte, técnicos de soporte y otros perfiles encargados de la prestación final del servicio en función de las necesidades del mismo, que complementarán al equipo de gobierno para la prestación del servicio más 1 consultor a tiempo parcial en el servicio de Provisión de Accesos.
- **Equipo Extendido (27 + 1):** 27 recursos adicionales, pertenecientes a los servicios de:
  - Incorporación de Actividad.
  - Gestión de Herramientas.
  - Gestión de Conocimiento.
  - Gestión de Quejas y Sugerencias de Usuarios y Ciudadanos.
  - Seguimiento y Mejora de la Experiencia de Usuario,

Que complementarán al equipo de gobierno de estos servicios para la prestación del servicio.

Adicionalmente se contará en este equipo con un Consultor a tiempo parcial para, Quejas y Sugerencias, y Seguimiento y Mejora de la Experiencia de usuario.

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 variar de común acuerdo entre el contratista y Madrid Digital a lo largo de la vida del contrato para una mejor adecuación a la evolución futura del servicio.

Todos los equipos mencionados deben mantenerse en el servicio el primer año desde que se inicia el contrato, posteriormente el adjudicatario verá la necesidad de dimensionarlos para cumplir con los niveles de servicios pactados, excepto para los Servicios de Gestión de Quejas y Sugerencias de Usuarios y Ciudadanos y Seguimiento y Mejora de la Experiencia de usuario, que mantendrá su equipo durante toda la vigencia del contrato. Durante el primer año de contrato, debido a las necesidades del servicio y previo acuerdo con Madrid Digital, se podrá variar la composición de los grupos, pero no se podrá reducir el número total de recursos.

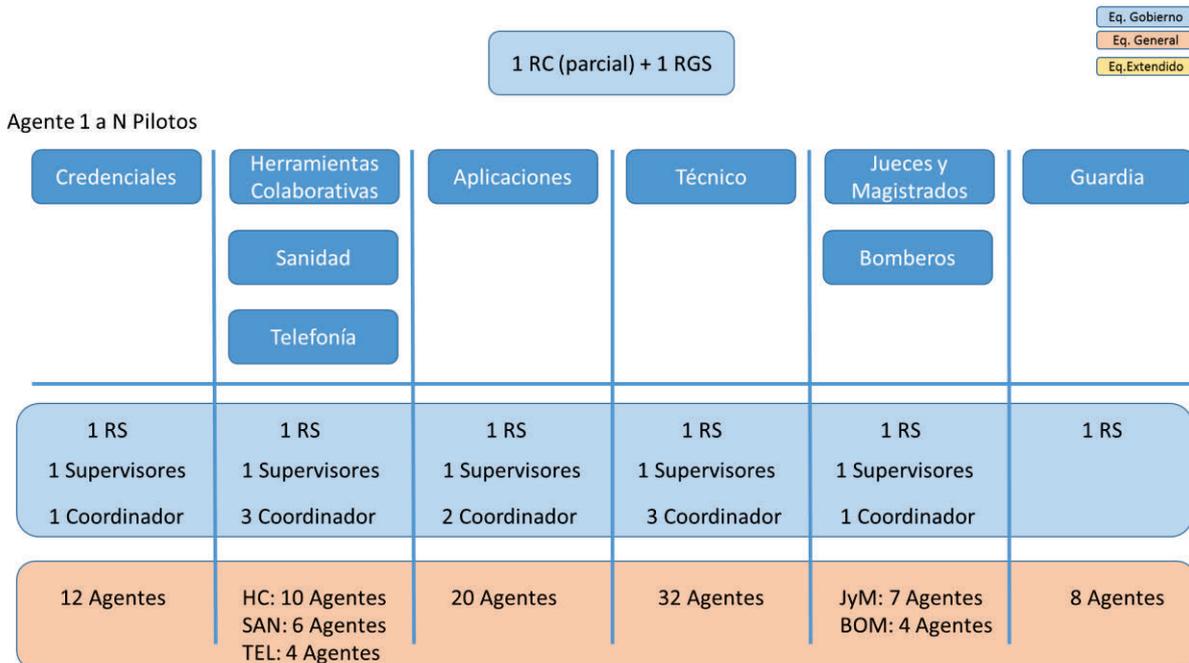


Ilustración 6.5-1 Organización Equipo

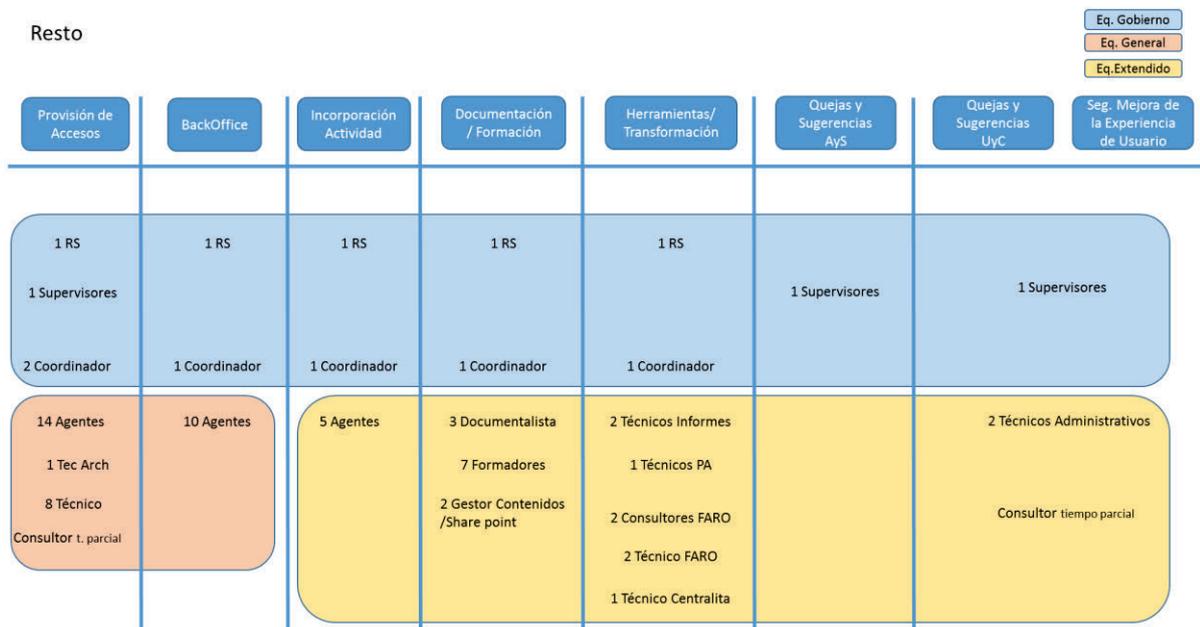


Ilustración 6.5-2 Organización del Equipo

### 6.5.2 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 (RGP, RGS, RS, SU, COOR)**. 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.
- Responsable del cumplimiento de ANS de los servicios a su cargo, garantizando el cumplimiento de los mismos y comunicando a los responsables de Madrid Digital 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 Madrid Digital 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 Madrid Digital.

- Comprobar que las acciones de mejora han subsanado las carencias detectadas y si no proponer nuevas acciones de mejora.
- Informar 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 Madrid Digital 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 Madrid Digital si modifica los procedimientos establecidos.
- Establecer comunicación continua con su homólogo en Madrid Digital 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.

#### **6.5.2.0 Responsable General del Proveedor (RGP)**

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

- Capacidad de decisión en todos los temas referentes al contrato y a la prestación del servicio.
- 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 Seguimiento de cada Servicio que, partiendo de las fichas de servicio, detalle no solo cómo se van a gestionar cada uno de ellos sino también el modelo de relación entre todos.
- Asegurar la puesta en marcha de las acciones acordadas en el plazo y calidad definidos.
- Seguimiento y control económico del contrato con Madrid Digital.

- Participar en el Comité de Seguimiento del Contrato (CSC).
- Definir un Plan de Transferencia del Conocimiento dentro del ámbito del contrato y hacia Madrid Digital.
- 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 Madrid Digital.

#### **6.5.2.1 Responsable General del Servicio (RGS)**

El Responsable General del Servicio (RGS) es el responsable operativo del servicio frente a Madrid Digital.

Funcionalmente dependerá del Responsable General del Proveedor y además de las competencias y conocimientos comunes debe tener, al menos, las siguientes competencias y responsabilidades propias:

- Organizar el servicio y asegurar 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 Madrid Digital o con cualquier grupo que Madrid Digital considere necesario.
- Asegurar el cumplimiento de los planes de transferencia de conocimiento.
- Asegurar y garantizar el cumplimiento de las competencias asignadas a los grupos. 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 ANS 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 Madrid Digital que incrementen la satisfacción de los usuarios.
- Asegurar la calidad del desempeño del equipo a su cargo.

#### **6.5.2.2 Responsables de Servicio (RS)**

Funcionalmente dependerán del Responsable General del Servicio (RGS).

El RS es responsable del Servicio que tiene asignado y de que su operativa se preste de acuerdo a los requisitos del Pliego; para ello, en la mayoría de los grupos cuenta con el apoyo de un Supervisor (SU).

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

- Colaborar en la capacitación 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. Deberá velar por que los accesos a los sistemas de todos los miembros del equipo, fechas de alta y baja, etc. estén debidamente registrados y actualizados.
- Dimensionar el equipo de su ámbito de responsabilidad.
- Solucionar incidencias o dudas, tanto por parte del equipo interno como por parte de Madrid Digital.
- Cumplimiento de los indicadores de servicio y ANS, en coordinación con el Supervisor (SU) y Coordinador (COOR), tanto del servicio como de cada miembro de su equipo, proponiendo al SU y COOR mejoras en la realización de mediciones que permitan identificar rápidamente dónde focalizar las acciones de mejora de su servicio.
- Definir, priorizar y ejecutar las acciones de mejora que corrijan las carencias del servicio. Una vez realizadas, el SU y COOR medirá su efectividad e informará al RS quien a su vez informará a sus interlocutores (internos y de Madrid Digital) 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 COOR 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.
- 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.
- Colaboración en la información, documentación y resolución de quejas.
- Participar en el Comité de Seguimiento Operativo y si fuera necesario en el CSC.
- Asistir a las reuniones de seguimiento con Madrid Digital o con cualquier grupo que Madrid Digital considere necesario.
- Confección y análisis de informes urgentes solicitados por Madrid Digital.
- Gestión de las altas de los integrantes de su servicio, esta actividad se puede delegar en los SU.
- Atención del buzón de correo de gestión del servicio asignado.

En resumen, el RS es el Responsable en el ámbito operativo del servicio al que es asignado.

### 6.5.2.3 Supervisores (SU)

Funcionalmente dependerán del Responsable de Servicio (RS). El Supervisor depende directamente de RS, será el sustituto del RS en caso de ausencia o salida del servicio.

Además de las competencias y conocimientos comunes, debe tener, al menos, las siguientes competencias y responsabilidades propias:

- Apoyo tareas del RS.
- Seguimiento de incidencias relevantes
- Seguimiento y control de los indicadores de servicio y ANS del servicio, realizando mediciones en cascada que permitan identificar dónde focalizar las acciones de mejora e informando al RS/SU y a Madrid Digital. El SU por tanto, será responsable de seguir el estado del servicio y detectar aquellos aspectos a mejorar para que el servicio cumpla con lo definido en el Pliego.
- Detectar, definir y proponer nuevos criterios de evaluación a utilizar, con el fin de mejorar la calidad de servicio.
- 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 Madrid Digital como del adjudicatario, de sus resultados; en caso de que la medición aporte resultados que demuestren la no efectividad de la acción, tendrá que proponer nuevas medidas.
- Promover reuniones con los Coordinadores de 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 Madrid Digital, 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 capacitación 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 Documentación y Madrid Digital, su elaboración.
- Asegurar el acceso al conocimiento (documentación y capacitación) 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 capacitación 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 capacitación del responsable del servicio y de Madrid Digital; además, deberá realizar la evaluación de la calidad de la capacitación impartida antes de que el recurso se incorpore al servicio.
- Asegurar que los Planes de Capacitación para el personal adscrito al servicio recogen los criterios para recibir capacitación 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.
- Interlocutor entre la parte operativa y canal de entrada de modificación de actividad que normalmente se canaliza desde el Servicio de Incorporación de Actividad.
- Asegurar el cumplimiento de los planes de transferencia de conocimiento en su ámbito de actividad.
- Realizará las funciones del RS cuando éste esté ausente.
- Participar en el Comité de Seguimiento Operativo si fuera necesario.

#### **6.5.2.4 Coordinadores (COOR)**

Funcionalmente dependerá del Supervisor. Es responsable de grupos de recursos, debería haber 1 coordinador por cada 10 recursos, nunca más de 15.

Es el encargado de cumplir los ANS que le competen y de que las acciones de mejora de su servicio sean efectivas.

Este rol no puede compartirse con otros grupos salvo que dentro de su servicio tenga varios grupos asignados; además de las competencias y conocimientos comunes, debe tener, al menos, las siguientes competencias y responsabilidades propias:

- Seguimiento de incidencias relevantes
- Control de los indicadores de servicio y ANS, de cada miembro del equipo operativo, realizando mediciones en cascada que permitan identificar dónde focalizar las acciones de mejora e informando al RS/SU y a Madrid Digital. El COOR por tanto, será responsable de detectar aquellos aspectos a mejorar para que el servicio cumpla con lo definido en el Pliego.
- 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.
- Asumir el impacto de la modificación de actividad en su ámbito de competencia.
- Detectar, definir y proponer nuevos criterios de evaluación a utilizar, con el fin de mejorar la calidad de servicio.
- Ejecutar las acciones de mejora propuestas, en caso de que la medición aporte resultados que demuestren la no efectividad de la acción, el COOR tendrá que proponer nuevas medidas.
- Promover reuniones con los componentes del equipo para informar del estado del servicio y acordar operativas de trabajo.

- 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 Madrid Digital, de los incidentes para impulsar su resolución.
- Participar activamente en la capacitación y reciclaje de los agentes de su grupo.
- Realizará las funciones del SU cuando éste esté ausente.

#### **6.5.2.5 Responsable del Servicio Documentación/Capacitación (RS-D)**

Funcionalmente dependerán del Responsable General del Servicio.

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

- Planificar y ejecutar correctamente las peticiones de documentación que llegan del Servicio y de Madrid Digital. Para ello, contará con documentalistas para cada uno de los servicios.
- Validar la documentación antes de su ubicación en el repositorio documental o herramientas definidas por Madrid Digital, como por ejemplo FARO.
- Garantizar la revisión formal de la documentación elaborada.
- Mantener y mejorar la estructura de Gestión Documental garantizando que permanece accesible y útil a los servicios operativos.
- Mantener y mejorar la Documentación en FARO.
- Colaboración en la migración a cualquier herramienta de Gestión del Conocimiento.
- Planificación, ejecución y revisión formal de los planes de capacitación definidos por el SU de acuerdo con su priorización. Para ello, contará con formadores.
- Evaluar las acciones de capacitación de todo el personal prestador del servicio.
- Inventariar la capacitación que posee cada componente del equipo prestador del servicio llevando un registro actualizado por prestador.
- Del inventario de documentación existente.
- Extracción de todos los parámetros que necesite el equipo de gobierno para realizar el seguimiento del servicio a su cargo.
- Comunicaciones a través de FARO.
- Realizar las actividades del RS dentro de su ámbito de actividad.
- Dar soporte a los equipos de formadores / documentalistas en la redacción o adaptación de los contenidos propuestos a documentar.
- Participar en el Comité de Seguimiento Operativo.

En resumen, es Responsable de gestionar la realización de la documentación y validarla antes de incluirla en el Sistema de Gestión Documental, FARO o cualquier herramienta definida por Madrid Digital, gestionar la ejecución de la capacitación, mantener el Sistema de Gestión Documental, extraer los datos que sean necesarios para las mediciones de calidad, inventariar la documentación existente y la

capacitación (por prestador) y hacer y corregir los exámenes para que el responsable de seguimiento pueda evaluar el conocimiento.

#### **6.5.2.6 Responsable del Servicio Herramientas/Transformación (RS-H)**

Funcionalmente dependerán del Responsable General del Servicio.

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

- Garantizar el funcionamiento de las herramientas utilizadas en la prestación del servicio tal y como está definido por Madrid Digital.
- Control del uso de las herramientas indicadas por Madrid Digital.
- Proponer modificaciones en las herramientas que repercutan en una mayor eficiencia y eficacia del servicio. Las modificaciones deberán ser aprobadas por Madrid Digital antes de su implementación.
- Comprobar que las modificaciones realizadas han logrado el objetivo para el que se implantaron.
- De dar a conocer la nueva forma de funcionamiento a los equipos afectados; para ello, contará con el apoyo del RS-D.
- De realizar el seguimiento del equipo a su cargo, proponiendo acciones de mejora en caso necesario. Deberá comprobar si las acciones de mejora han servido para alcanzar el objetivo en el plazo marcado.
- Realizar las actividades del RS dentro de su ámbito de actividad.
- Definición de informes, indicadores de servicio, ANS, etc. y de su operatividad.
- Coordinar la elaboración, actualización y evolución de los procedimientos, procesos, instrucciones técnicas, anexos, etc. relacionados con el servicio.
- Plan de Calidad del servicio y de los planes de seguimiento de cada servicio.
- Calidad del dato en todos los ámbitos como, por ejemplo, de las herramientas existentes, apoyándose en el RS para su mejora.
- Participar en el Comité de Seguimiento Operativo y en el de Seguimiento del contrato si fuera necesario.
- Desarrollar la Política de Seguridad del servicio de acuerdo a lo definido en los apartados dedicados a la 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.
- Proponer acciones encaminadas al cumplimiento y mejora de los niveles de servicio prestados en lo relativo a la Gestión de Seguridad.
- 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.

- 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 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.

#### **6.5.2.7 Supervisor de Quejas y Sugerencias (SU-Q)**

Dependerá funcionalmente del Responsable General del Servicio (RGS), 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. Aportando propuestas de mejora, así como cambio de procedimientos en el servicio si fuera preciso para mejorar el mismo.
- Seguimiento y análisis de las Encuestas de Satisfacción del usuario y propuesta de mejoras, desempeñando las actividades descritas en la correspondiente ficha de servicio del presente Pliego.
- Comunicación continua con el responsable de la gestión de Quejas y Sugerencias y del Seguimiento de la Satisfacción del Usuario de Madrid Digital
- Participar en el Comité de Seguimiento Operativo.

#### **6.5.2.8 Equipo Base de Prestación del Servicio**

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.

Madrid Digital considera un factor clave para el éxito del servicio el mantenimiento y satisfacción en las personas que plantean el servicio además de 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 en la fase de pleno servicio y durante el primer año de contrato** estará formado por los recursos siguientes:

- Equipo de Gobierno formado por los RGP (tiempo parcial), RGS, RS, SU y COOR.
- Equipo General formado por 136 recursos + 1 tiempo parcial.
- Equipo Extendido formado por 27 recursos + 1 tiempo parcial.

**Una vez finalizado el primer año de contrato el equipo Base será el definido como Equipo de Gobierno y el personal perteneciente al equipo Extendido fijado por MD.**

#### **6.5.2.8.1 Condiciones para formar parte de los equipos del servicio**

Además del perfil indicado en el Pliego para cada tipología, 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.

#### **6.5.2.8.2 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.

#### **6.5.2.8.3 Aumento o disminución del Equipo General**

El equipo General forma parte de la partida fija por lo que su dimensionamiento estará obligatoriamente ligado al cumplimiento de los ANS. Para este equipo se ha estimado una actividad de 3.500 tickets de FARO abiertos/gestionados y de 2.700 llamadas por día laborable. (70.000 tickets y 54.000 llamadas que totalizan 124.000 interacciones mensuales).

En caso de superarse esa cantidad, este incremento será cubierto por los servicios bajo demanda si el incremento es puntual, lo que permitirá prescindir del mismo si las interacciones disminuyen, o por la cuota fija si el incremento se consolidara. Si el incremento superase el 5% será objeto de modificación del contrato.

#### **6.5.2.8.4 Aumento o disminución del Equipo Extendido**

El equipo Extendido forma parte de la partida variable por lo que el incremento o decremento ira ligado al cumplimiento de los ANS y a la realización de trabajos demandados por Madrid Digital.

#### **6.5.2.8.5 Control del dimensionamiento de los equipos**

Madrid Digital 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.

### 6.5.3 Perfiles de los diferentes miembros del equipo

De cara a asegurar la adecuación de los miembros del equipo de gobierno del servicio, general y extendido, el adjudicatario aportará en los plazos establecidos y, en cualquier momento, durante el periodo de ejecución del contrato, la documentación que Madrid Digital 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.

Madrid Digital se reserva el derecho de inspección de la documentación acreditada. 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.

Para establecer los requisitos mínimos de los perfiles solicitados se ha tomado como referencia el vigente *XVIII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública*, haciendo en tal caso mención a las nomenclaturas de los grupos profesionales del citado Convenio en dicho pliego, cuyas características deberá cumplir el adjudicatario para los perfiles solicitados en todo momento. En caso de que el convenio aplicable a la empresa adjudicataria sea distinto, el adjudicatario deberá cumplir con los requisitos exigidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

PERFIL		CATEGORIA, FORMACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA
<b>RGP</b>	Responsable General del Proveedor	<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.</li> <li>* Formación en materia de normativa de protección y privacidad de datos (*).</li> </ul>
<b>RGS</b>	Responsable General del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Categoría de Jefe de Proyecto o similar en otro convenio</li> <li>* Titulación Universitaria de Grado en ámbito técnico o científico (preferiblemente ingeniería Informática o Telecomunicaciones). Este requisito se puede sustituir por 10 años de experiencia profesional en la misma función en servicios de CAU.</li> <li>* Experiencia mínima de 5 años en este tipo de servicios como Responsable de Grupos de Servicios.</li> <li>* Formación en materia de normativa de protección y privacidad de datos (*).</li> <li>* Conocimientos y experiencia en ITIL.</li> </ul>
<b>RS</b>	Responsable de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Grupo Profesional A4GCN1.</li> <li>* Titulación de Técnico Superior (preferiblemente en el ámbito de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones (TIC)). Este requisito se puede sustituir por 5 años de experiencia profesional en la misma función en servicios de CAU en administraciones públicas.</li> <li>* Experiencia mínima de 3 años en este tipo de servicios como Responsable Operativo en servicios de la Administración Pública.</li> <li>* Formación en materia de normativa de protección y privacidad de datos (*).</li> <li>* Conocimientos en ITIL.</li> <li>* Formación en la herramienta BMC-ITSM</li> </ul>

PERFIL		CATEGORIA, FORMACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA
		<ul style="list-style-type: none"> <li>* Conocimientos y experiencia en la utilización de las herramientas de Office a nivel avanzado.</li> </ul>
<b>RS-D</b>	Responsable Servicios Documentación/ Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Grupo Profesional A4GCN1.</li> <li>* Titulación Superior. Este requisito se puede sustituir por 3 años de experiencia profesional en la misma función en servicios de CAU en administraciones públicas.</li> <li>* Experiencia mínima de 3 años en este tipo de servicios como Responsable Operativo en servicios de la Administración Pública.</li> <li>* Formación en la herramienta BMC-ITSM</li> <li>* Conocimientos y experiencia en la utilización de herramientas de gestión de contenido o CMS (SharePoint).</li> <li>* Conocimientos y experiencia en la utilización de sistemas de generación de contenidos formativos y gestión de la formación (LMS)</li> <li>* Conocimientos y experiencia en la utilización de las herramientas de Office a nivel avanzado.</li> <li>* Formación en materia de normativa de protección y privacidad de datos (*).</li> </ul>
<b>RS-H</b>	Responsable Servicios Herramientas Transformación	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Grupo Profesional A4GCN1.</li> <li>* Titulación de Técnico Superior (preferiblemente en el ámbito de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones (TIC)). Este requisito se puede sustituir por 3 años de experiencia profesional en la misma función en servicios en administraciones públicas.</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 las herramientas BMC-ITSM, Centralitas en la nube ODIGO.</li> <li>* Conocimientos y experiencia de Power BI.</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 365 a nivel avanzado.</li> <li>* Formación en materia de normativa de protección y privacidad de datos (*).</li> </ul>
<b>SU</b>	Supervisor	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Grupo Profesional A4GCN3.</li> <li>* Titulación de Técnico Superior (preferiblemente en el ámbito de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones (TIC)). Este requisito se puede sustituir por 5 años de experiencia profesional en la misma función en servicios de CAU en administraciones públicas.</li> <li>* Experiencia mínima de 5 años como responsable de la gestión de la calidad, formación y gestión del conocimiento de este tipo de servicios en la Administración Pública.</li> <li>* Formación en materia de normativa de protección y privacidad de datos (*).</li> <li>* Conocimientos y certificación en ITIL.</li> <li>* Formación en la herramienta BMC-ITSM</li> <li>* Conocimientos y experiencia en la utilización de las herramientas de Office a nivel avanzado.</li> </ul>

PERFIL		CATEGORIA, FORMACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA
<b>SU-Q</b>	Supervisor de Quejas y Sugerencias de Atención y Soporte	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Grupo Profesional A4GCN3.</li> <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.</li> <li>* Formación en materia de normativa de protección y privacidad de datos (*).</li> </ul>
<b>SU-QSyMEX</b>	Supervisor de la Gestión de Quejas y Sugerencias de Usuarios y Ciudadanos y Mejora de la Experiencia de Usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Grupo Profesional A4GCN3.</li> <li>* Titulación de Técnico Superior (preferiblemente en el ámbito de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones (TIC) o equivalente).</li> <li>* Experiencia mínima de 2 años en este tipo de servicios.</li> <li>* Experiencia en Norma ISO 9001</li> <li>* Experiencia en Análisis de datos y generación de informes</li> <li>* Conocimientos de Microsoft 365: Power BI, Forms, Sharepoint, Teams, etc. a nivel avanzado.</li> <li>* Formación en materia de normativa de protección y privacidad de datos (*)</li> </ul>
<b>COOR</b>	Coordinador	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Grupo Profesional A2GAN1.</li> <li>* Titulación de Técnico Superior (preferiblemente en el ámbito de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones -TIC). Este requisito se puede sustituir por 3 años de experiencia profesional en la misma función en servicios de CAU en administraciones públicas.</li> <li>* Experiencia mínima de 2 años en este tipo de servicios como Coordinador en servicios similares en la Administración Pública.</li> <li>* Formación en materia de normativa de protección y privacidad de datos (*).</li> <li>* Conocimientos y certificación en ITIL.</li> <li>* Formación en la herramienta BMC-ITSM</li> <li>* Conocimientos y experiencia en la utilización de las herramientas de Office a nivel avanzado.</li> </ul>
<b>COOR-D</b>	Coordinador Servicio Gestión Documental	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Grupo Profesional A2GAN1.</li> <li>* Titulación de Técnico Superior (preferiblemente en el ámbito de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones -TIC). Este requisito se puede sustituir por 3 años de experiencia profesional en la misma función en servicios de CAU en administraciones públicas.</li> <li>* Conocimientos de ITIL Foundations.</li> <li>* Formación en la herramienta BMC-ITSM</li> <li>* Conocimientos y experiencia en la utilización de herramientas de gestión de contenido o CMS (SharePoint).</li> <li>* Conocimientos y experiencia en la utilización de sistemas de generación de contenidos formativos y gestión de la formación (LMS)</li> <li>* Conocimientos y experiencia en la utilización de las herramientas de Office a nivel avanzado.</li> <li>* Formación en materia de normativa de protección y privacidad de datos (*).</li> </ul>

PERFIL		CATEGORIA, FORMACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA
<b>COOR-H</b>	Coordinador Gestión Herramientas	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Grupo Profesional A4GCN2.</li> <li>* Titulación de Técnico Superior (preferiblemente en el ámbito de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones (TIC)). Este requisito se puede sustituir por 3 años de experiencia profesional en la misma función en servicios en administraciones públicas.</li> <li>* Experiencia mínima de 1 año 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 las herramientas BMC-ITSM, Centralitas en la nube ODIGO.</li> <li>* Conocimientos y experiencia de Power BI.</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 365 a nivel avanzado.</li> <li>* Formación en materia de normativa de protección y privacidad de datos (*).</li> </ul>
<b>AGE</b>	Agentes de Atención y Soporte	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Grupo Profesional A2GBN2.</li> <li>* Titulación de Técnico (preferiblemente en el ámbito de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones (TIC)). Este requisito se puede sustituir por 1 años de experiencia profesional en la misma función en servicios de CAU.</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>* Conocimientos básicos en la gestión de equipamiento LAN: Hubs, Switches (VLAN,s, Stacks), AP Wifi, telefonía IP, etc.</li> <li>* Formación acreditada en Atención al Cliente.</li> <li>* Formación en materia de normativa de protección y privacidad de datos (*).</li> </ul>
<b>TEC-PA</b>	Técnico Provisión de Accesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Grupo Profesional A3GDN1.</li> <li>* Titulación de Técnico (preferiblemente en el ámbito de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones (TIC)). Este requisito se puede sustituir por 2 años de experiencia profesional en la misma función en servicios de CAU.</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 normativa de protección y privacidad de datos (*).</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>TEC-DOC</b>	Técnico Documentación	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Grupo Profesional A4GDN1.</li> <li>* Titulación Universitaria de Grado, preferiblemente en Información y Documentación. Este requisito se puede sustituir por 2 años de experiencia profesional en la misma función en servicios de CAU.</li> <li>* Experiencia mínima de 2 años en servicios de CAU tecnológicos como gestor documentalista.</li> <li>* Formación en materia de normativa de protección y privacidad de datos (*).</li> </ul>

PERFIL		CATEGORIA, FORMACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA
		*Conocimientos de herramientas ofimáticas, especialmente Outlook, Excel, SharePoint y Word.
<b>TEC-FOR</b>	Técnicos Formación	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Grupo Profesional A2GBN1.</li> <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> <li>* Manejo de herramientas de ofimática y/o formación 2.0 (e-learning)</li> </ul>
<b>TEC-CON</b>	Gestor de Contenidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Grupo Profesional A3GDN1.</li> <li>* Titulación de Técnico Superior (preferiblemente en el ámbito de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones (TIC)). Este requisito se puede sustituir por 2 años de experiencia profesional en la misma función en servicios de CAU.</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 normativa de protección y privacidad de datos (*).</li> </ul>
<b>TEC-INF</b>	Técnico Herramientas Informes	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Grupo Profesional A3GDN1.</li> <li>* Titulación de Técnico Superior (preferiblemente en el ámbito de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones (TIC)). Este requisito se puede sustituir por 2 años de experiencia profesional en la misma función en servicios de CAU.</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 BMC-ITSM.</li> <li>* Conocimientos y experiencia de Power BI.</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 365 a nivel avanzado.</li> <li>* Formación en materia de normativa de protección y privacidad de datos (*).</li> </ul>
<b>TEC-HERR-PA</b>	Técnico Herramientas Provisión Accesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Grupo Profesional A3GCN3.</li> <li>* Titulación de Técnico Superior (preferiblemente en el ámbito de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones (TIC)). Este requisito se puede sustituir por 2 años de experiencia profesional en la misma función en servicios de CAU.</li> </ul>

PERFIL		CATEGORIA, FORMACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA
		<ul style="list-style-type: none"> <li>* Conocimientos de ITIL Foundations.</li> <li>* Conocimiento y experiencia en cuadros de mando y sistemas de reporting.</li> <li>* Conocimiento y experiencia con RPA.</li> <li>* Conocimientos y experiencia en herramientas de atención y soporte, preferiblemente de gestión de Incidentes como BMC-ITSM.</li> <li>* Conocimientos y experiencia de Power BI.</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 365 a nivel avanzado.</li> <li>* Formación en materia de normativa de protección y privacidad de datos (*).</li> </ul>
<b>CON-FARO</b>	Técnico Consultor FARO	<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>* Certificación Oficial para ITSM BMC (Smart IT, Smart Reporting y DWP)</li> <li>* Experiencia mínima de 3 años en definición de requisitos, análisis funcionales y planes de pruebas en ITSM-BMC.</li> <li>* Conocimientos de ITIL Foundations.</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 365 a nivel avanzado.</li> <li>* Formación en materia de normativa de protección y privacidad de datos (*).</li> </ul>
<b>TEC-FARO</b>	Técnico Herramientas FARO	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Grupo Profesional A3GCN2.</li> <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 y BMC-ITSM.</li> <li>* Experiencia en la realización de pruebas de validación de aplicaciones y de usabilidad.</li> <li>* Conocimiento de sistemas de distribución y grabación de llamadas en la nube de la herramienta ODIGO.</li> <li>* Conocimiento y experiencia en cuadros de mando y sistemas de reporting.</li> <li>* Conocimiento de BBDD, SQL</li> <li>* Conocimientos de ITIL Foundations.</li> <li>* Conocimiento de herramientas de gestión documental.</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 365 a nivel avanzado.</li> <li>* Formación en materia de normativa de protección y privacidad de datos (*).</li> </ul>
<b>TEC-CEN</b>	Técnico Herramientas Centralita	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Grupo Profesional A3GCN2.</li> <li>* Titulación de Técnico Superior (preferiblemente en el ámbito de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones (TIC)).</li> <li>* Experiencia mínima de 1 año en sistemas de distribución y grabación de llamadas en la nube de la herramienta ODIGO.</li> <li>* Formación en materia de normativa de protección y privacidad de datos (*).</li> </ul>

PERFIL		CATEGORIA, FORMACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA
<b>TEC-ARCH</b>	Técnico Archivista	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Grupo Profesional A2GBN2.</li> <li>* Formación en materia de normativa de protección y privacidad de datos (*).</li> </ul>
<b>TA-QSyMEX</b>	Técnicos Administrativos de Gestión de Quejas y Sugerencias de Usuarios y Ciudadanos y Mejora de la Experiencia de Usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Grupo Profesional A2GBN2.</li> <li>* Titulación de Técnico en gestión administrativa o equivalente.</li> <li>* Experiencia mínima de 1 año en este tipo de servicios.</li> <li>* Conocimientos de herramientas ofimáticas, especialmente Outlook, Excel y Word.</li> <li>* Conocimientos de Office 365: Power BI, Sharepoint, Teams, Forms...</li> <li>* Formación en materia de normativa de protección y privacidad de datos (*).</li> </ul>
<b>CON-QSyMEX</b>	Consultor de Servicios de Gestión de Quejas y Sugerencias de Usuarios y Ciudadanos y Mejora de la Experiencia de Usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Titulación Universitaria de Grado (preferiblemente en ámbito de las TIC)</li> <li>* Experiencia mínima de 3 años en este tipo de servicios.</li> <li>* Experiencia en Análisis de datos y generación de informes</li> <li>* Conocimientos de Office 365: Power BI, Forms, Sharepoint, Teams, etc a nivel avanzado.</li> <li>* Formación en materia de normativa de protección y privacidad de datos</li> </ul>
<b>CON-PA</b>	Consultor Seguridad Provisión de Accesos	<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 normativa de protección y privacidad de datos.</li> </ul>

Tabla 6.5-1: Tabla de perfiles lote 1

\* 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 normativa de protección y privacidad de datos, 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:

- Las titulaciones de técnico requieren un nivel mínimo de Formación Profesional de grado medio o equivalente.
- Las titulaciones de técnico superior, con estudios oficiales reconocidos como de grado superior de Formación Profesional o equivalente.

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

En el presente Pliego se indican los perfiles involucrados en la prestación de cada uno de los servicios definidos.

Los licitadores deberán aportar en el **SOBRE N°1 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 los *curriculum* correspondientes a los profesionales que componen el equipo de Gobierno: RGS, RS, SU, y COOR. Para ello se utilizará el modelo incluido en el ANEXO VII del presente Pliego, especificando la cualificación profesional de cada uno de los miembros del equipo propuesto (con detalle de titulación, formación y actividad profesional).

#### **6.5.4 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 al comienzo de la fase de pleno servicio deberá estar formado al menos por el siguiente número mínimo de componentes por servicio, según se especifica a continuación.

Equipo Base:

SERVICIO	PERFIL	Nº
Servicio General (2)	RGP (Tiempo Parcial)	1
	RGS	1
Servicios de Atención y Soporte (124)	RS (Incluye Guardia)	6
	SU	5
	COOR	10
	AGE	95
	GUARDIA (AGE)	8
Servicios de Provisión de Accesos (27)	RS	1
	SU	1
	COOR	2
	AGE	14
	TEC-PA	7
	TEC-ARCH	1
	CON-PA (Tiempo Parcial)	1
BackOffice (12)	RS	1
	COOR	1
	AGE	10
Servicios de Incorporación Actividad (7)	RS	1
	COOR	1
	AGE	5
Documentación/ Capacitación (14)	RS	1
	COOR-D	1
	TEC-DOC	3
	TEC-FOR	7
	TEC-CON	2
Herramientas/ Transformación (10)	RS	1
	COOR-H	1
	TEC-INF	2
	TEC-PA	1
	CON-FARO	2
	TEC-FARO	2

SERVICIO	PERFIL	Nº
	TEC-CEN	1
Quejas y Sugerencias Atención y Soporte	SU-Q	1
Quejas y Sugerencias Usuarios y Ciudadanos	SU-QSyMEX	1
	TA-QSyMEX	2
Seguimiento y Mejora Experiencia de Usuario	CON-QSyMEX (Tiempo Parcial)	1

Tabla 6.5-2: Equipo base inicial lote 1

El adjudicatario una vez concluido el primer año de contrato debe determinar la organización de los recursos del **Equipo General** que considere más adecuada para el correcto desempeño del servicio y cumplimiento de los ANS definidos.

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 y de soporte, será necesario dimensionarlo con los perfiles necesarios y en número suficiente que aseguren el cumplimiento de los ANS, adecuándolos a la evolución del servicio.

#### 6.5.5 Control de la Rotación

Como se ha indicado anteriormente, 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.

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 Madrid Digital, o bien, a propuesta del proveedor:

- **Madrid Digital podrá solicitar el cambio** de cualquier componente del Equipo Base con un preaviso de un mes, por otro de igual categoría, si existen razones justificadas que lo aconsejen.
- **Si es el adjudicatario el que propone el cambio**, deberá solicitarlo por escrito con **un mes de antelación**.

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.

- Aceptación por el responsable de Madrid Digital de los candidatos propuestos. Madrid Digital 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 los recursos de nueva incorporación y hará los controles necesarios para asegurar el correcto traspaso de conocimiento, sin coste alguno para Madrid Digital.

Todos los recursos del *equipo base* están sometidos a **rotación planificada**; Madrid Digital 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 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 penalidad.

**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 Madrid Digital, etc. que esta situación suele llevar asociada.

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

## 6.6 INFRAESTRUCTURAS, CENTRO PRESTADOR DE SERVICIOS

Los servicios requeridos en el presente Pliego serán prestados en las instalaciones de la empresa que resulte adjudicataria en una modalidad semipresencial. 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** que como mínimo deberán reunir los requisitos señalados en el siguiente apartado.

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.

Madrid Digital podrá realizar cuantas visitas y auditorías considere necesarias a las instalaciones del Centro de Servicios. Estas visitas podrán ser acordadas con el proveedor o efectuarse sin previo aviso.

#### 6.6.1 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 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 Madrid Digital, y con los mecanismos de seguridad que en cada caso determine Madrid Digital. La conexión de otro equipamiento deberá contar con el visto bueno formal previo de Madrid Digital. El adjudicatario deberá facilitar la realización por parte de Madrid Digital 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 Madrid Digital 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 Madrid Digital.

El Plan de Contingencia deberá elaborarse durante la Etapa de Transición.

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.

En caso de contingencia se debe permitir reanudar los servicios dentro de las dos siguientes horas de producirse la contingencia.

El plan de contingencia, si así se necesitara, deberá ser probado periódicamente; la periodicidad será, al menos, anual y deberá reflejarse el resultado en el informe de seguimiento de ese mes. En caso de que se detecten anomalías en su funcionamiento deberán corregirse para garantizar su operatividad.

- **Espacio Físico:** El espacio deberá albergar al menos 100 puestos de trabajo.

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.

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 Madrid Digital: 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.
- 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 Madrid Digital, la adecuación y acondicionamiento de sus instalaciones e infraestructuras para la prestación de los servicios requeridos en el presente Pliego. Entre otros, las instalaciones del Centro de Prestación de Servicios deberán estar dotadas, **como mínimo**, de los siguientes medios técnicos aportados por el adjudicatario excepto cuando se explicita que lo aporta Madrid Digital:

- Ordenador personal portátil y dockstation, dos pantallas de al menos 19 pulgadas, auriculares, teclado y ratón conectados a la dockstation. El portátil podrá ser sustituido por un pc de sobremesa en caso de no fuera posible dar el servicio con portátiles por temas de conexiones como por ejemplo la VPN. Serán compatibles con la maqueta de puesto ofimático básico que Madrid Digital proporcione de cara a facilitar la resolución de incidencias, y cumplirán los requisitos de seguridad que Madrid Digital determine.

- Al menos 2 impresoras a doble cara, blanco y negro y color, con posibilidad de escanear.
- Al menos dos equipos terminales de Fax.
- Infraestructura de comunicaciones LAN para acceso de los puestos a la red a una velocidad mínima de 1000 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 Madrid Digital aportará.
- Las llamadas se recibirán por medio de una centralita en la nube por lo que los equipos tienen que tener los requisitos mínimos para una correcta prestación del servicio que evite lentitud en la operativa diaria de los componentes del equipo.
- Al permitirse la modalidad de teletrabajo el adjudicatario tendrá que proveer la solución para que sus empleados puedan trabajar desde su domicilio. Actualmente se está utilizando la solución de ISLA para una conexión desde los domicilios a los equipos desde donde se prestan el servicio. **El adjudicatario debe proporcionar la solución de teletrabajo** para sus empleados sin basarla única y exclusivamente en la VPN de Madrid Digital ni ISLA, contemplando soluciones VDI (infraestructura de escritorios virtuales) o similar.

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 vigente relacionada con:

- Prevención de Riesgos Laborales.
- Lugares de Trabajo.
- Pantallas de Visualización
- Exposición de los Trabajadores al Ruido

El Centro de Prestación de Servicios deberá adaptarse a la evolución del servicio.

- **Horario:** El horario de este centro deberá estar adaptado a las necesidades de cada servicio.
- **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 los recursos 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 Madrid Digital 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 Madrid Digital tenga acceso a dichos servidores y que Madrid Digital 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 Madrid Digital 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** que pondrán a disposición de Madrid Digital para la realización de los servicios requeridos reúnen todos los requisitos mínimos

señalados en la presente cláusula, la solución propuesta para el teletrabajo, 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 Administrativas Particulares.

En caso de considerarlo necesario y a propuesta de la Mesa de Contratación, Madrid Digital 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 Madrid Digital 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. Madrid Digital 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, Madrid Digital repercutirá los costes correspondientes a la instalación, la puesta en marcha y el servicio correspondiente al periodo en que ambos accesos deban estar operativos.

Asimismo, el adjudicatario deberá notificar a Madrid Digital cualquier cambio en las características de las instalaciones que pueda afectar a la prestación de los servicios objeto del contrato. En este caso, Madrid Digital 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 Madrid Digital, para la realización de actividades, verificaciones y auditorías relacionadas con el Servicio.

Las especificaciones técnicas, que deberán cumplir los PC destinados para los diferentes puestos para la prestación de los servicios, **deberán estar por encima de las necesidades suficientes** para la prestación de un correcto servicio.

## 6.7 HERRAMIENTAS DE SOPORTE AL SERVICIO

### 6.7.1 Introducción

Puesto que la automatización de tareas es una de las prioridades permanentes de Madrid Digital, las herramientas ocupan un lugar crítico en el presente Pliego. El adjudicatario tendrá que dedicar una parte de sus recursos para la transformación y modernización del servicio. 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.

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 Madrid Digital y que serán puestas a disposición del adjudicatario para la realización de las actividades descritas en este apartado.
- Herramientas propiedad del adjudicatario para la operación del servicio, cuya información será accesible a los responsables de servicio de Madrid Digital.

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.

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 Madrid Digital responsable del servicio definido en este Pliego. Cualquier cambio en las herramientas deberá ser aprobado por Madrid Digital previamente a su ejecución.

## **6.7.2 Situación actual**

### **6.7.2.0 Herramientas aportadas por Madrid Digital**

#### **6.7.2.0.1 Introducción**

Madrid Digital apuesta por una modernización y transformación en el servicio que se presta actualmente, para ello una pieza fundamental son las herramientas. En este apartado se muestran las herramientas que actualmente se utilizan para la prestación del servicio, durante la duración del contrato Madrid Digital espera una modernización y mejora de estas herramientas para optimizar y mejorar la calidad del servicio prestado por el adjudicatario por lo que se valorará un plan de transformación e innovación que conlleve una mejora de calidad en la prestación del servicio.

Respecto a estas herramientas aportadas por Madrid Digital, 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 Madrid Digital, así como la implementación de nuevas herramientas que aporten valor añadido a la atención y soporte de Madrid Digital. Destacar que, para algunas herramientas concretas, dicha evolución puede conllevar 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 Madrid Digital.

#### **6.7.2.0.2 Gestión actual**

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

##### **6.7.2.0.2.1 Sistema de gestión de incidencias, peticiones y consultas (FARO/ FARO Soporte)**

Solución basada, actualmente, en:

- Digital Workplace y DWP Catalog 20.02.03 (Portal FARO)
- Remedy ITSM con Smart IT (FARO Soporte) y Smart Reporting 20.02 (FARO Informes)

En esta herramienta se apoyan los procesos y procedimientos principales de atención y soporte que se prestan al usuario desde Madrid Digital. En FARO se registran todos los tickets que se generan cuando el usuario realiza una solicitud a Madrid Digital respecto de un incidente o queja (IPCQ).

Es obligatorio hacer uso de Portal FARO y FARO Soporte 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 parametrización, configuración, evoluciones y gestión de FARO.

Tienen especial relevancia las integraciones de FARO con otros sistemas.

**FARO DWP y Smart Reporting será operado, administrado, gestionado, mantenido, evolucionado y documentado por el adjudicatario bajo su total responsabilidad.**

#### **6.7.2.0.2.2 Centralita en la nube, actualmente ODIGO**

Para la atención telefónica Madrid Digital cuenta con un sistema de centralita en la nube, actualmente ODIGO 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 dicha herramienta y configurarla 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; etc.**

El adjudicatario deberá informar a Madrid Digital 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 Madrid Digital para su implementación. De igual forma, reportará a Madrid Digital cualquier incidente del sistema y la información estadística derivada del mismo.

Madrid Digital tendrá permanente acceso a la información del servicio prestado a través de estas herramientas.

Por otra parte, la grabación de llamadas 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 al grupo que presta el mantenimiento.**

#### **6.7.2.0.2.3 Portal de Atención del Servicio (Pendiente Construcción)**

Esta herramienta estará basada en una herramienta tipo CRM ("Customer Relationship Management" (Gestión de Relación con los Clientes)) deberá ofrecer una interfaz para los agentes que integre todos los elementos necesarios para la eficiente atención del usuario, este portal debe integrar entre otros:

- Datos del usuario que llama.

- Solucionario.
- FARO.
- POAPS.
- Listado de responsables.
- CMDB del grupo de puesto
- Etc.

Si contacta un usuario, esta herramienta le servirá al agente para identificar al usuario, cuando identifique el problema, ver las soluciones que existe para ese problema y poder dárseles, en caso de no tener solución al problema se registrarán una serie de datos mínimos para crearse un ticket en FARO. También servirá en caso de consultas sobre Responsables Funcionales, Coordinadores, etc. para no ir al fichero fuente sino para consultarlo en el mismo contacto desde este portal.

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 Madrid Digital.

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

Cualquier cambio en la herramienta deberá ser aprobado por Madrid Digital.

Si en el comienzo del contrato esta herramienta no estuviera en producción, MD puede solicitar al adjudicatario el encargo de realizarla previa valoración económica y aceptación por parte de Madrid Digital. Esta dotación económica está recogida como parte de la partida variable de transformación.

#### **6.7.2.0.2.4 Chatbot Portal del Usuario (FARObot)**

Una de las principales prioridades del servicio es potenciar canales alternativos al telefónico y al correo y en concreto, el canal de comunicación vía chat u otro canal (actualmente en TEAMS) que se resuelva mediante un bot. Al usuario le permite, en primer lugar, una vía de entrada, comunicación de su incidente y una posible solución al mismo, en caso de no obtener la solución se registraría automáticamente el incidente en FARO para su resolución.

**El Chat en cualquiera de sus variantes será operado, administrado, gestionado, mantenido, evolucionado y documentado por el adjudicatario bajo su total responsabilidad.**

#### **6.7.2.0.2.5 Solucionario**

Madrid Digital pondrá a disposición del adjudicatario un espacio SharePoint como herramienta software de gestión de contenidos y documental, a emplear por los agentes y técnicos para atender el servicio.

El adjudicatario deberá utilizar esta herramienta, para centralizar y compartir los contenidos operativos principalmente, con el fin de prestar el servicio descrito en el presente Pliego, debiendo adaptar y mantener tanto su estructura como sus contenidos.

Los documentos, contenidos formativos, así como las soluciones compartidas en este espacio serán usados durante toda la vigencia del contrato y será operado, administrado, gestionado, mantenido, evolucionado y documentado por el adjudicatario bajo su total responsabilidad.

#### **6.7.2.0.2.6 REVEL. Notificación de incidencias relevantes a responsables de negocio. (Refactorización)**

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 FARO ya que realiza consultas específicas sobre las incidencias críticas relevantes 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.

El adjudicatario deberá trabajar en la especificación de los requerimientos de REVEL para la comunicación de aquellos incidentes más relevantes.

#### **6.7.2.0.2.7 Portales de Seguimiento de Servicio**

Estos Portales de Seguimiento, están basado en Power BI, en ellos se muestra información necesaria para el seguimiento del servicio. Los datos que incluyen son datos de la centralita y de FARO, tanto diarios, semanales y anuales.

Estos Portales serán operados, administrados, gestionados, mantenidos, evolucionados y documentados por el adjudicatario bajo su total responsabilidad.

### **6.7.3 Otras herramientas aportadas por Madrid Digital**

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 Madrid Digital. 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 la documentación referida en los Anexos) y se agrupan en los siguientes grupos:

- **Herramientas Técnicas.**
  - **SAP.** Se utilizará para realizar consultas.
  - **Open NMS.** Gestor de infraestructura técnica. Herramienta de supervisión/monitorización de elementos de comunicaciones.
  - **Directorio Activo.** Sistema de gestión y organización de red de Microsoft. Servicio de Directorio.
  - **Herramienta de acceso remoto para POB de Windows** 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.
- **ISLA.** Conexión remota a equipos.
- **Fatwire.** Mantenimiento de contenido web.
- **Joomla.** Mantenimiento de contenido web.
- **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.
- **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.
- **Recuva.** Herramienta de recuperación de datos.
- **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**
- **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 Documentación/Capacitación**
  - **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.

#### 6.7.4 Herramientas aportadas por el Adjudicatario

El adjudicatario deberá aportar todas las 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 Madrid Digital solicitar otras adicionales durante la vigencia del contrato:

- Office 365
- Power BI
- Teams
- Herramientas de control remoto.
- Herramientas de implementación remota de software.

Se valorará en la oferta la propuesta de herramientas que mejoren la prestación del servicio en sustitución de las facilitadas por Madrid Digital y sin coste adicional para Madrid Digital.

## 6.8 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Los acuerdos de nivel de servicio (ANS) definidos por Madrid Digital para cuantificar la calidad del servicio se reflejan esquemáticamente en el siguiente gráfico:

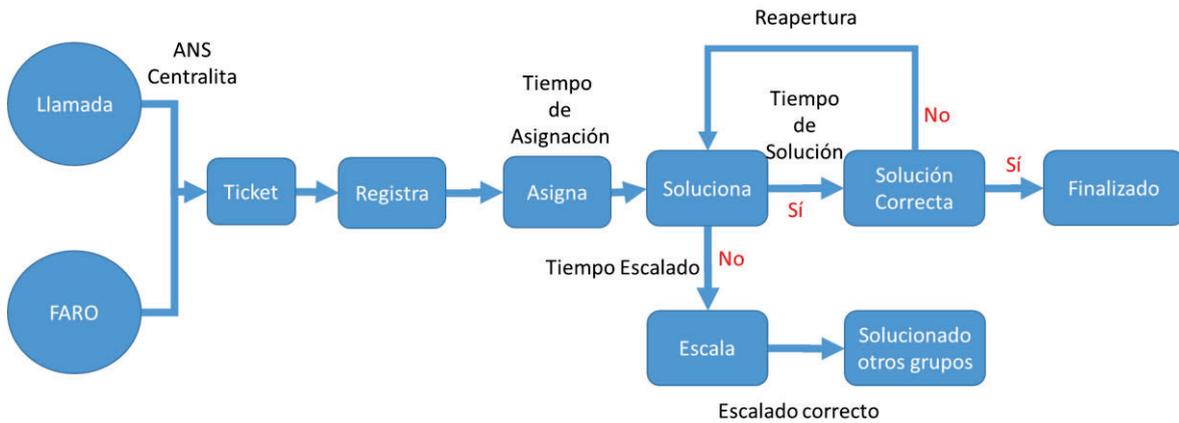


Ilustración 6.8-1 Circuito de Atención

### 6.8.1 Medición de los niveles de servicio

Madrid Digital 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 Madrid Digital 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 Madrid Digital 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 Madrid Digital 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 Madrid Digital.

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, 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 Madrid Digital, que se reserva el derecho de contrastar, sin previo aviso, la información facilitada por el adjudicatario en cualquier momento durante

la ejecución del contrato. Madrid Digital podrá auditar tanto la información facilitada por el adjudicatario como su forma de extracción y las herramientas utilizadas, prevaleciendo la decisión de Madrid Digital en caso de discrepancia.

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

### **Los ANS definidos comenzarán a medirse desde el inicio de la Etapa de Pleno Servicio.**

Los ANS se encuentran detallados en el ANEXO III ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO del presente Pliego, de se establecen los valores mínimos exigidos al adjudicatario prestador del servicio. Cualquier evolución a lo largo de la vigencia del Contrato, se realizará siempre a través de los procedimientos y comités establecidos.

Cada ANS puede estar vinculado a uno o varios servicios, en caso de estar vinculado a varios la medición se hará por servicio y el cumplimiento o incumplimiento se medirá por cada servicio y contará como un ANS distinto para cada servicio. Por ejemplo, el ANS CANALPERD1 afecta a dos servicios, el de Atención y Soporte y el de Incorporación de Actividad, por lo que la medición de este ANS se desdobra en dos, una para cada servicio, el incumplimiento por tanto podría ser de 1 o 2 ANS.

### **6.8.2 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.
- **Criticidad:** la criticidad en la atención y soporte varía en función de distintos parámetros tal y como se indica en el apartado 6.4.2. 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, grupo de Faro), 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 Madrid Digital, 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.

## **6.9 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 solicitados se refiere y asegurar la vigencia de los acuerdos como respuesta a las necesidades cambiantes de las TIC en la Comunidad de Madrid.

En este punto aplica lo señalado en el apartado 5.8 GOBIERNO, CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

### 6.9.1 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 estará formado como mínimo por las siguientes personas:

Comité Operativo	Asistentes Madrid Digital	Asistentes Adjudicatario
Seguimiento de Servicios	Responsable del Área o Unidad del Servicio	Responsable General del Servicio (RGS) Responsables de los Servicios (RS) Responsable asignado del LOTE 3
Seguimiento de Quejas y Sugerencias	Responsable de la gestión de Quejas y Sugerencias	Responsable General del Servicio (RGS) Responsable de la gestión de quejas y sugerencias de Atención y soporte (SU-Q) Responsable asignado del LOTE 3
Seguimiento Económico	Responsable del control y seguimiento económico del contrato	Responsable General del Proveedor (RGP) Responsable General del Servicio (RGS) Responsable asignado del LOTE 3

## 6.10 TRANSFORMACIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA

Dentro de esta cláusula se recoge el método para realizar iniciativas de transformación, de seguimiento y, de la mejora y la calidad, del servicio dentro de un plan.

Dentro de estas líneas de acción se enmarcan los proyectos de Transformación y cualquier acción que conlleve una mejora en la calidad y en la prestación del servicio, mejorando así la experiencia de los usuarios y su satisfacción con el servicio.

Adicionalmente, desde Madrid Digital se podrán solicitar los informes puntuales que se consideren necesarios para la correcta ejecución y/o seguimiento del servicio prestado.

### 6.10.1 Plan de Optimización y Mejora del Servicio (POMS)

Es tarea conjunta de Madrid Digital 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 Madrid Digital.

**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.

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 Madrid Digital y del proveedor, fechas de inicio y fin, descripción, las horas por perfiles y beneficios que se alcanzan con su puesta en marcha.

Las acciones relativas a la transformación del servicio pueden generar un coste económico añadido bien por ser algo de nueva creación, bien porque se necesiten herramientas nuevas o desarrollo sobre estas. Al llevar asociado un coste económico éste se consensuará en el CSC para su aprobación y una vez aceptado por ambas partes, será objeto de facturación en el mes en que la acción se haya puesto en producción.

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 y aprobados todos por Madrid Digital.

En el documento de seguimiento del POMS, el adjudicatario deberá entregar mensualmente, en el CSC y en el 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.

En definitiva, el POMS debe incluir propuestas de transformación, de mejora en la operativa y de calidad del servicio que redunde en una mejora de la atención al usuario.

#### **6.10.2 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 Madrid Digital por correo electrónico. Antes de dar por cerrado el documento, las modificaciones realizadas durante las revisiones con Madrid Digital 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 Madrid Digital 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.

##### **6.10.2.0 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 penalidades.
- 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.

### 6.10.2.1 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:

PMS2022				
NOMBRE DE LA INICIATIVA		COSTE	COMITÉ	GRADO DE AVANCE
Nombre de la iniciativa		XX.XXX €	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				
EJEMPLO				
ACCIONES PREVISTAS ANTES DEL PRÓXIMO CSC				
✓				
DIFICULTADES A ESCALAR AL CSC				

Ilustración 6.10-1 Ejemplo Informe de Avance POMS

### 6.10.2.2 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 el apartado 6.7 HERRAMIENTAS DE SOPORTE AL SERVICIO del presente Pliego y más concretamente, el Portal de Seguimiento del Servicio, u otra herramienta propuesta por el adjudicatario y aprobada por Madrid Digital, 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 **Portal de Seguimiento**, permitirá 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.

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 Portal de Seguimiento

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.

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 quejas** tales como número total de quejas recibidas, duración media de las quejas, 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 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 capacitación, uso de las herramientas de Gestión del Conocimiento por parte de los prestadores de servicio, etc.

### 6.10.3 Optimización y Mejora Continua de la Calidad del Servicio

El adjudicatario implantará y llevará a cabo un modelo de mejora continua, consensuado con Madrid Digital, 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 presten 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 en un apartado exclusivo del presente Pliego, cuyo planteamiento es conjunto entre Madrid Digital 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:

## PLAN DE OPTIMIZACIÓN Y MEJORA DEL SERVICIO (POMS)



Ilustración 6.10-2 Proceso Optimización y Mejora Continua

Las acciones correctivas, preventivas y de optimización que el adjudicatario, en colaboración con Madrid Digital, considere necesarias para la mejora del servicio, deberán ser aprobadas en el Comité Operativo Digital (COP). Previo al COP, el adjudicatario habrá enviado la información detallada a Madrid Digital 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 Madrid Digital 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 Madrid Digital 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, Madrid Digital podrá establecer controles de calidad, encuestas y auditorías (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, Madrid Digital verificará que las desviaciones anteriores han sido corregidas eficazmente. En cualquier momento, el adjudicatario está obligado a comunicar a Madrid Digital cualquier desviación sobre el plan previsto.

## 6.11 PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de **ejecución** del contrato será de **36 meses**, del 1 de enero de 2024 al 31 de diciembre de 2026, en el que se distinguirán las siguientes etapas:

- **Etapas de Transición:** su duración será de 2 meses. Comenzará el primer día de ejecución del contrato y finalizará el último día del segundo mes en el que se hubiera iniciado aquél. 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 primer día del tercer mes en que se hubiera iniciado el contrato hasta la finalización del mismo. Durante este periodo, se emitirá una factura mensual por los servicios realizados.

## 6.12 VOLUMETRÍAS

### 6.12.1 Estimaciones y volúmenes de los Servicios

Los servicios están distribuidos en dos grandes grupos de servicios, los fijos y los variables. Los **servicios fijos**, se facturarán con una cantidad fija todos los meses y los **servicios variables** se facturarán atendiendo a los trabajos realizados por los recursos asignados a esos servicios y por las iniciativas implantadas para la Transformación.

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**

#### 1. SERVICIOS DE CUOTA FIJA

##### Servicios:

- Servicio de Atención y Soporte, con sus distintos entornos y servicios.
- Servicio de Provisión de Accesos.
- Servicio de BackOffice.
- Servicio de Resolución de Quejas y Sugerencias de Atención y Soporte

##### Perfiles:

- **Jefe de proyecto.** Horas de los perfiles del Responsable General del Proveedor y el de Responsable General del Servicio.
- **Coordinador.** Horas de los perfiles de Responsable de Servicio y de Supervisor.
- **Operador.** Horas de los perfiles de Coordinador y Técnicos de Soporte (estos últimos de la guardia. Ver Ilustración 6.5-1 Organización Equipo).
- **Agente CAU.** Horas de los perfiles de Agente.
- **Analista/Programador.** Horas de los perfiles de los técnicos de Provisión de Accesos.

En la siguiente tabla se establecen los perfiles de los recursos, las volúmenes máximas anuales estimadas de los servicios de cuota fija:

Servicios	Perfiles	Horas anuales estimadas
* Servicio de Atención y Soporte, con sus distintos entornos y servicios. * Servicio de Gestión de Accesos. * Servicio de BackOffice. * Servicio de Resolución de Quejas y Sugerencias de Atención y Soporte	Perfil Jefe de Proyecto	2.400
	Perfil Coordinador	28.800
	Perfil Operador	40.320
	Perfil Agente	230.400
	Perfil Analista/Programador	15.360

## 2. SERVICIOS DE CUOTA VARIABLE

### Servicios:

- Servicio de Incorporación de Actividad y Servicios.
- Servicio de Gestión de Herramientas (Herramientas/Transformación).
- Servicio de Gestión del Conocimiento (Documentación/Capacitación).
- Servicio de Gestión de Quejas y Sugerencias de Usuarios y Ciudadanos
- Servicio de Seguimiento y Mejora de la Experiencia de Usuario.
- Proyectos de Transformación y Mejora.
- Servicios Extraordinarios. (Ampliación de servicios variables en horario extraordinario).

### Perfiles:

**Jefe de proyecto.** Horas de los perfiles de consultor, Consultor de Proyectos de mejora y transformación y Jefe de Proyecto.

**Coordinador de Atención y Soporte a Usuarios.** Horas de los perfiles de Responsable de Servicio y de Supervisor.

**Operador de soporte.** Horas de los perfiles de Coordinador y de Técnico Administrativo (estos últimos de los servicios de Quejas y Sugerencias y seguimiento de la experiencia de usuario. Ver Ilustración 6.5-2 Organización del Equipo).

**Agente CAU.** Horas de los perfiles de Agente.

**Analista-Programador.** Horas de los perfiles de Analista/Programador/Técnico Especialista de servicios de cuota variable y de proyectos de Transformación y Mejora.

Para los servicios variables, con carácter mensual el proveedor emitirá un informe con la propuesta de Certificación de Servicios a facturar, atendiendo al formato acordado con Madrid Digital en las primeras semanas de la Fase de Transición de Entrada.

Dicho informe de certificación se elaborará de acuerdo a dos entradas de información:

- Recursos pertenecientes al equipo de Servicios Variables que no pertenecen al servicio fijo.
- Referencia de las tareas y horas sobre las que cada recurso ha estado trabajando y el grado de avance.

- Iniciativas del POMS de Transformación y Mejora y los ítems consumidos del presupuesto para Transformación.

El adjudicatario tendrá en cuenta unas reglas básicas para la elaboración de la certificación:

- Sólo son certificables las horas de los componentes cuya incorporación haya sido formalmente aceptada por Madrid Digital.
- Son certificables un máximo de 8 horas de esfuerzo diario por persona.
- No son certificables ningún tipo de ausencias (vacaciones, permisos, bajas, ...)
- Deberán justificarse adecuadamente para su aprobación o rechazo los casos en los que las horas de esfuerzo imputadas no correlacionen con el grado de avance de las tareas encomendadas.
- Las iniciativas del POMS tienen que estar implementadas y en producción.

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 y Soporte a Usuarios (a no ser que Madrid Digital apruebe formalmente lo contrario).

Madrid Digital se reserva el derecho a paralizar de forma total o parcial el desarrollo de la actividad planificada por necesidades del servicio, sin que ello suponga ningún coste para Madrid Digital, salvo la parte proporcional de esfuerzo empleado por el adjudicatario hasta la cancelación del encargo.

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.

En la siguiente tabla se establecen los perfiles de los recursos, las volumetrías máximas anuales estimadas de los servicios variables:

Servicios	Perfiles	Horas anuales estimadas
* Incorporación de Actividad y Servicios. * Documentaciones/Capacitación. * Herramientas/Transformación. * Gestión de Quejas Usuarios y Ciudadanos. * Seguimiento y Mejora Experiencia Usuarios.	Perfil Jefe de Proyecto	576
	Perfil Coordinador	9.600
	Perfil Operador	7.680
	Perfil Agente	28.800
	Perfil AP	19.200
Proyectos de Transformación y Mejora	Perfil Jefe de Proyecto	900
	Perfil Consultor	2.880
	Perfil Analista/Programador	9.600

Para la facturación de las horas correspondientes a servicios extraordinarios que se realicen fuera de horario o en fines de semana y festivos, se multiplicarán por un coeficiente multiplicador de 1,75.

En cuanto a la facturación por el concepto de **Incremento en la resolución de Nivel 1**, se tendrá en cuenta el porcentaje de INDICESOLPRICON alcanzado en el mes a facturar y se aplicará el porcentaje de bonificación indicado en la tabla *Bonificación INDICESOLPRICON* de acuerdo con lo estipulado en el apartado de penalidades del Pliego de Cláusulas Administrativas. Este porcentaje de bonificación se calculará sobre el importe de facturación mensual de los Servicios Fijos y su abono se producirá con la misma periodicidad en la que se impongan las penalidades.

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.

En caso de ser necesario incrementar el equipo de trabajo por aumento del número de interacciones mensuales (por encima de las 124.000 unidades: llamadas y tickets), este incremento será cubierto por los servicios bajo demanda si el incremento es puntual, lo que permitirá prescindir del mismo si las interacciones disminuyen, o por la cuota fija si el incremento se consolidara.

<b>CLÁUSULA 7.-</b>	<b>LOTE 2 SERVICIOS DE TRANSFORMACIÓN DEL ESPACIO DE TRABAJO DIGITAL</b>
---------------------	--

### 7.1 OBJETO DEL SERVICIO

El objetivo principal del contrato consiste en la implantación del nuevo modelo integral y gestionado que facilite la **evolución y transformación del puesto o espacio de trabajo digital, así como los servicios asociados** a lo largo de la vida del contrato.

En esta línea, la Agencia pretende continuar con la mejora y transformación los servicios que presta a sus usuarios con los siguientes objetivos estratégicos:

- **Consolidar la transformación del puesto o espacio de trabajo digital** cubriendo las necesidades actuales de la Comunidad de Madrid.
- **Consolidar la transformación del servicio** en base a las últimas tecnologías de cara a favorecer la autogestión del empleado en su nuevo puesto de trabajo digital.
- **Mejorar la imagen** del servicio por parte de los usuarios.
- **Mejorar la eficiencia** en la prestación y gestión a través de un **modelo integral de servicio**.

Algunas de las líneas de trabajo ya emprendidas por Madrid Digital de forma previa, y que los licitadores deberán tener en cuenta a la hora de elaborar sus ofertas, son las siguientes:

- Mejora y optimización del proceso logístico de entrega de equipos de puesto de trabajo digital.
- Automatización de los procesos de distribución de maquetas de ordenadores personales.
- Mejoras en la atención presencial en el ámbito del puesto de trabajo digital (*Walk in Center WIC*).

Los licitadores deberán describir en sus ofertas la forma en que plantean tener en cuenta estas líneas de trabajo ya emprendidas por Madrid Digital, a lo largo del tiempo de prestación de sus servicios ofertados.

En resumen, se pretende, por un lado, evolucionar y mejorar la calidad del servicio dotando a los usuarios de herramientas y procesos que permitan canalizar su demanda de servicios de manera eficiente y

maximicen la autogestión. Y, como eje fundamental del contrato, se pretende acometer proyectos de transformación y mejora para adecuar los servicios a la creciente evolución y transformación digital.

Estos servicios incluyen:

1. El **Servicio Integral de Puesto o Espacio de Trabajo Digital**, sus periféricos incluida telefonía y demás material necesario para su funcionamiento que incluye su mantenimiento, la logística e instalación.
2. 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, Access Points WIFI, servidores, elementos de interconexión –cableado, switches-) que se encuentra en cualesquiera edificios y ubicaciones atendidas por la Agencia.
3. Servicios de **concepción, definición, gestión y ejecución de proyectos asociados a la transformación del Puesto de Trabajo Digital**, de distinta naturaleza.

El servicio de **Puesto o Espacio 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, la movilidad del empleado y la movilidad de la carga de trabajo en concreto el puesto de trabajo híbrido y puesto de trabajo caliente (*hotdesk*) junto con el teletrabajo. Incluye logística, instalación 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.

### 7.1.1 Alcance del servicio

Los servicios que se requieren en el presente Pliego se concretarán en las siguientes actividades:

- Servicios de mantenimiento del puesto de trabajo digital 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 incluido el sistema de cableado estructurado (SCE).
- Actividades de despliegue de proyectos técnicos asociados al Puesto.
- Logística, distribución de dotaciones e instalaciones. Con entrega de los equipos de Puesto Digital tanto en sedes de la Comunidad de Madrid como, en caso de que así se requiera debido a las circunstancias, en ubicaciones particulares como por ejemplo el domicilio del usuario teletrabajador (nunca superior a un 5% del total). Igualmente podrá solicitarse la entrega de material de puesto de trabajo.
- Gestión del stock, maquetado y configuración de equipos, y logística inversa.
- Seguimiento, mejora y optimización de los Servicios prestados, así como la monitorización de la experiencia de usuario.
- 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 Soporte a usuarios de los Sistemas de información y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid, que se relacionan a continuación:

- Servicios de Soporte Técnico:
  - Servicio de Soporte al Puesto de Trabajo Digital
  - Servicio de Soporte a la Conectividad
  - Servicio de Soporte Avanzado
  - Servicio de Despliegues
  - Servicio de Dotación de puesto de trabajo digital y periféricos
  - Servicio de Maquetado, Configuración, Adaptación y Personalización de equipamiento
  - Servicio de Operación del Centro de Distribución (CdD)
  - Servicio de Gestión de Stock
  - Servicio de Logística inversa
  - Servicio de Incorporación de Actividad y Servicios
  - Servicio de Soporte a Grabación Digital de Vistas Judiciales
  - Servicio de Soporte a Videoconferencias en sus distintas tecnologías
  - Servicio de Soporte a Eventos y Salas Audiovisuales

Cada uno de los servicios anteriores a su vez dispondrá en mayor o menor medida de:

- Gestión de Conocimiento y Formación
- Seguimiento y Mejora del Servicio
- Servicio Proactivo y Mantenimiento Preventivo
- Servicio de Actualización del Inventario de la Base Instalada
- Gestión de Herramientas
- Gestión de Problemas

La descripción y composición de los servicios a ejecutar en cada uno de los grupos de servicios queda recogida en anexos 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 de cuota fija, 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 salvo los expresamente indicados. 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 a lo largo del proceso de tramitación del expediente hasta su adjudicación, siempre de acuerdo a los procedimientos y herramientas aprobadas por Madrid Digital.

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) dependiente de la Dirección General de Sistemas de Información y Salud Digital (DGSISD) del Servicio Madrileño de Salud. 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 sectoriales en el ámbito Sanitario. Dichos servicios están fuera del alcance de este Pliego, si bien el adjudicatario es responsable de que sus servicios tengan en todo momento en consideración los procedimientos operativos que la DGSISD/CESUS tenga en vigor y que afecten al Puesto de Trabajo Digital de forma directa o indirecta.

Por otro lado, Madrid Digital tiene intención de evolucionar el Puesto o Espacio de Trabajo Digital acorde con sus planes estratégicos, este apartado tiene por objeto transformar y mejorar los servicios que la Agencia presta a sus usuarios en el ámbito de la gestión integral del puesto.

Podrán encargarse proyectos que afecten al Puesto o Espacio de Trabajo Digital.

### **7.1.2 Componentes del Servicio**

Los servicios que el adjudicatario deberá prestar son, en resumen, los definidos en el apartado 7.1.1, 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 ANEXO III 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 I y según la naturaleza de las intervenciones necesarias para el restablecimiento del servicio al usuario. Estas infraestructuras están compuestas, entre otras, de lo siguiente:

- **Puesto de Trabajo Digital** que comprende los equipos informáticos (PC, portátil, Workstation, tabletas, Smartphone, etc.) 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. Así como cierto número de servidores departamentales, en su mayoría con tecnología Microsoft, que requieren de cierto tipo de soporte en el ámbito de este contrato.
- **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.
- **Equipos de comunicaciones unificadas** que prestan soluciones de telefonía fija IP y móvil.
- **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 cableado estructurado horizontal.**
- **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, Eventos y Salas Audiovisuales (de reunión en su mayoría), 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, DSP, etc.
  - Videoconferencia: códec de videoconferencia y pantallas.
  - Salas Audiovisuales: normalmente salas de reunión dotadas con un carrito con pantalla, cámara y micrófono para establecer reuniones por videoconferencia.
  - Eventos Audiovisuales: pantallas, vídeo-wall, televisores, proyectores, amplificadores, matrices de conmutación, repartidores de medios, reproductores/grabadores, cámaras, altavoces, micrófonos, etc. De tecnología digital, IP, alámbrica/inalámbrica, analógica...

Como se señala en la CLÁUSULA 1.- un objetivo es evolucionar hacia la implementación del concepto *Zero Touch* en la entrega de los equipos de usuario, entendido como la reducción al máximo posible de las tareas presenciales (en el lugar de trabajo del usuario) de preparación de los equipos antes de su entrega de modo que en la medida de lo posible se simplifique el proceso de entrega al usuario y este requiera de la mínima atención necesaria para poder empezar a utilizar su equipo de PTD.

Por ello, el adjudicatario deberá presentar a Madrid Digital, como máximo un mes después de la finalización de la etapa de Transición del contrato, un plan para materializar dicha evolución en la base instalada de PTDs allí donde tenga sentido dicha evolución desde el punto de vista tecnológico, de usabilidad, y de gestión del cambio, u otros criterios.

Dicho plan debe recoger, como uno de los objetivos, la implementación y puesta en marcha del modelo *Zero Touch* en al menos un 5% de la base instalada de PTDs antes de transcurrido un año desde el inicio del contrato. A esta puesta en marcha el adjudicatario se debe comprometer en su oferta. Para dicho objetivo contará con el apoyo de los servicios presentes en el Lote 3.

## 7.2 PROYECTOS Y ACTIVIDADES DE INNOVACIÓN Y DE TRANSFORMACIÓN

Madrid Digital tiene intención de evolucionar el Puesto o Espacio de Trabajo Digital acorde con sus planes estratégicos, este apartado tiene por objeto transformar y mejorar los servicios que la Agencia presta a sus usuarios en el ámbito de la gestión integral del puesto.

Entre los objetivos de mejora, pueden citarse:

- Incrementar la autogestión.
- Incrementar el soporte preventivo.
- Poner al usuario en el centro.
- Evitar tareas repetidas y de poco valor añadido.
- Incorporar nuevos modelos de interacción.
- Aumentar la cobertura 24x7.
- Incorporar las últimas novedades tecnológicas.

Como ejes de evolución, cabe destacar los siguientes:

- Analítica de datos.
- Automatización.
- Seguridad del puesto.
- Optimización y racionalización de activos.
- Autoservicio.
- Inteligencia artificial aplicada

Podrán realizarse proyectos o actividades de distinta naturaleza que afecten al Puesto o Espacio de Trabajo Digital, como, por ejemplo:

- Puesto de trabajo digital, en general
- Despliegues, renovación y actualización tecnológica
- Gestión de activos y licenciamiento de software: El objetivo es lanzar un proyecto para la gestión, control y protección de activos de software a fin de que los planes de licenciamiento de software sean bien administrados y controlados teniendo en cuenta los cambios de versión y obsolescencia. Se requerirá el desarrollo de una estrategia para simplificar la trazabilidad de las licencias de software y mejorar el ciclo de vida de la gestión de activos.
- Consolidación del teletrabajo.
- Mejoras tecnológicas en el equipamiento y las comunicaciones del puesto de trabajo.
- Automatización de inventarios.
- Autogestión en la logística.
- Dispositivos móviles.

- Optimización de activos de hardware y software
- Nuevas versiones de software.
- Nuevas infraestructuras tecnológicas.
- Nuevas herramientas para la prestación del servicio.
- Sistemas de automatización de los servicios a prestar.
- Sistemas de autoservicio para usuario final.
- Prevención de incidencias.
- Elaboración de plataformas nuevas para su despliegue en los puestos de la Comunidad.
- Despliegue de nuevas soluciones software o actualizaciones de las existentes.
- Migración de servicios.
- Revisión e implantación de procedimientos.
- Análisis de proceso y diseño e implantación de metodologías.
- Desarrollo e implantación de casos de uso para el Puesto de Trabajo Digital basados en tecnología Microsoft (Office 365, Power Platform, Power Apps, etc.)

A lo largo de la ejecución del contrato la Agencia definirá los proyectos o actividades a realizar para mejorar la prestación de los servicios y la utilización de los recursos de los que se dispone. La definición de cada proyecto precisará sus objetivos, los medios necesarios para la ejecución y su planificación. La Agencia podrá determinar que un proyecto dado se considere "llave en mano".

La Agencia se apoyará en los servicios del Lote 3, tanto para la definición de los proyectos como para el seguimiento de su ejecución y la evaluación de los resultados.

La cuantificación del valor económico de cada proyecto o actividad se calculará a partir de los recursos de los distintos perfiles que se acuerden para su ejecución, y de los costes unitarios por perfil.

Durante toda la vida del proyecto, desde su lanzamiento a su finalización, se ajustará a lo previsto en los estándares de gestión de proyectos y los estándares tecnológicos de la Agencia.

El adjudicatario de este lote fijará un responsable para cada proyecto.

El procedimiento para valorar un proyecto o actividad será el siguiente:

- La Agencia informará al adjudicatario de este lote sobre su intención de abordar un proyecto de innovación o transformación mediante un informe resumen del objetivo y características del proyecto.
- El adjudicatario deberá contestar a la solicitud de la Agencia, en un plazo no superior a quince días hábiles, con una propuesta para la ejecución del proyecto con un informe detallado en el que se incluya: alcance y duración del proyecto, fases del proyecto, recursos del adjudicatario asignados a cada fase y recursos necesarios adecuados a los perfiles del presente lote.
- Recibida la propuesta, la Agencia solicitará al adjudicatario del lote 3, informe sobre la propuesta presentada, en el cual se incluirá, obligatoriamente, la adecuación de la propuesta a la necesidad planteada, teniendo en cuenta que debe pertenecer al objeto del contrato, y que la propuesta económica es adecuada con respecto al alcance, planificación y recursos aportados para la realización del proyecto. El lote 3 deberá entregar a la Agencia el informe en un plazo no superior a 10 días hábiles.
- Si la propuesta se considera correcta por parte de la Agencia, éste contestará con la aceptación de la propuesta. En caso contrario la Agencia contestará con un informe detallado de los motivos por los cuales se rechaza la propuesta.

### 7.3 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 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.

#### 7.3.1 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).
  - Dos Responsables de Grupos de Servicio, uno para cada ámbito (**Servicios de Puestos y Proyecto y Despliegues**)

#### **Para el ámbito de Servicios de Puesto (Equipo Base Servicios de Puesto):**

- 15 Responsables Operativos (RO) por Grupo de Servicios:

Dentro del Servicio de Soporte al Puesto de Trabajo Digital

- Centros Especiales Sanidad I.
- Centros Especiales Sanidad II.
- Centros Especiales Órganos Judiciales.
- Centros Especiales Institucional.
- Centros Estándar Sociosanitarios.
- Centros Estándar Institucional.

Además de los 6 RO, uno por cada entorno indicado, deberá haber 9 Coordinadores (5 CCE [Coordinador de Centros Especiales], 1 CSR [Coordinador Soporte Remoto] y 3 CZTM [Coordinador de Zona de Técnicos Móviles]) con dedicación

exclusiva en los Grupos que la Agencia determine, 24 Técnicos de Soporte móviles (SPM – Soporte Presencial Móvil) para aquellos centros que no tengan asignado uno o varios técnicos presenciales, además de éstos, deberá haber otros 10 para actuaciones en remoto (SR – Soporte Remoto).

Dentro del Servicio de Soporte a la Conectividad

- Soporte a Incidencias.
- Proyectos, Herramientas y Servicio Proactivo.

Además de los 2 RO, deberá haber 21 Técnicos de Soporte.

Dentro del Servicio de Soporte Avanzado

- Soporte Proactivo y Mantenimiento Preventivo.
- Soporte Técnico Avanzado y a Proyectos.
- Desarrollo de Herramientas.
- Gestión Documental, Administrativa y Formación.

*Estos últimos dos grupos serán comunes a todo el lote por lo que podrán ser supervisados por el Coordinador General del Servicio.*

Además de los 4 RO, dicho servicio dispondrá de 21 Técnicos y 1 Coordinador (CH – Coordinador Hardware)

Dentro de los Servicios Colaborativos y Audiovisuales

- Servicios Audiovisuales.
- Servicios Colaborativos.
- Servicios de Comunicaciones de Voz.

Dicho servicio dispondrá de 15 Técnicos para Servicios Audiovisuales, 6 para Soluciones de Puesto y 6 para Comunicaciones de Voz

### **Para el ámbito de Proyectos y Despliegues (Equipo Base Despliegue y Proyectos)**

- 3 Responsables Operativos por Grupo de Servicios:
  - Responsable de Operaciones del CdD (RCD)
  - Responsable Operativo de Gestión de Stock y Herramientas Logísticas (ROSHL)
  - Responsable Operativo de Despliegues, Logística Inversa y Coordinación de Proyectos (RODLIP)
- 4 Coordinadores / ROS OBLIGATORIOS en dependencia de los perfiles anteriores:
  - 1 Coordinador Dotaciones (DOT) dependiendo del RCD
  - 1 Coordinador de Despliegues (CDIS) dependiendo del RODLIP
  - 1 Coordinador de Traslados y Logística Interna (CTLI) dependiendo del RODLIP
  - Al menos 1 Responsable Operativo de Seguimiento (ROS) con capacidad de especialización por ámbito

- 14 perfiles mínimos (6 con perfil de técnico especialista y 8 con perfil de técnico) OBLIGATORIOS que serían:
  - 1 PLS, 2 TAD, 1 TED y 2 TS (para maquetado) dependiendo del RCD
  - 1 TESL, 1 TAD y 2 TEA (para herramientas) dependiendo del ROSHL
  - 2 TES y 2 TSPs dependiendo del RODLIP y los coordinadores previamente comentados.

A partir de este dimensionamiento el adjudicatario tendrá que ampliar el número de perfiles necesarios en función de las necesidades del servicio bien por horas de despliegues y proyectos, bien por número de dotaciones.

- Equipo base, especializado por servicio sujeto a rotación planificada.
- Equipo general prestador del servicio: compuesto 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.

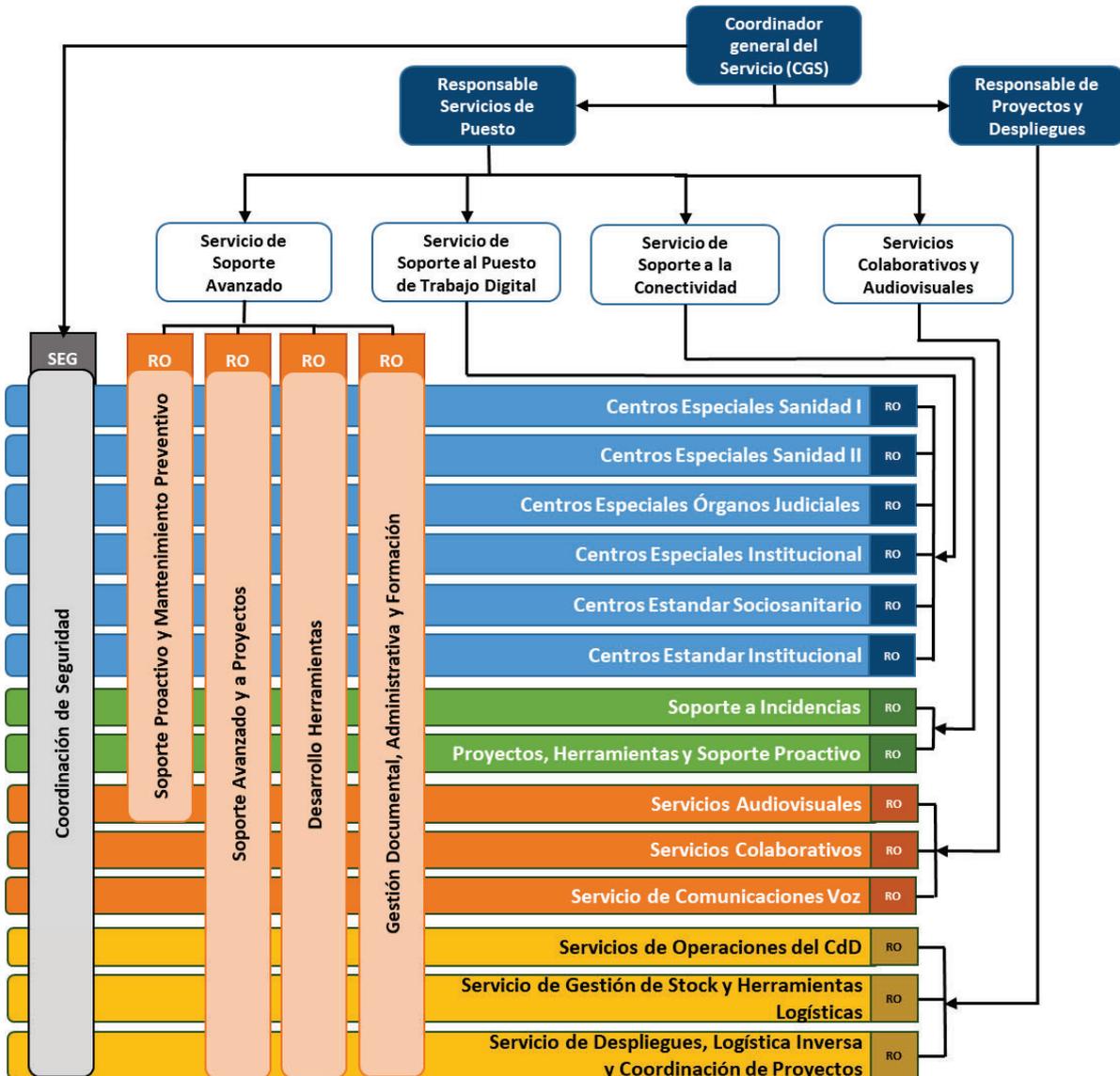


Ilustración 7.3-1 Modelo de Organización

(Servicios Audiovisuales incluye 3 servicios -Soporte a Grabación Digital de Vistas Judiciales; a Videoconferencias en sus distintas tecnologías; a Eventos y Salas Audiovisuales)

### 7.3.2 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, 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**. Se recogen 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 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.

### **7.3.2.0 Responsable del Contrato (RC)**

La Agencia o el órgano de contratación, designará un Responsable del Contrato (RC) que asumirá la dirección y control de aquel y actuará como interlocutor principal ante el adjudicatario, que deberá a su vez nombrar un equivalente como interlocutor del anterior.

### **7.3.2.1 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 apartado 5.7).
- 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.

### 7.3.2.2 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 de Servicios de Puesto** se encargará de gestionar los servicios de Soporte Técnico recogidos en el apartado Fichas de del Servicio de Soporte al Puesto de Trabajo Digital, Servicio de Soporte a la Conectividad, Servicio de Soporte Avanzado y Servicios Colaborativos y Audiovisuales.
- El **Responsable de Proyectos y Despliegues** se encargará de gestionar el control de la rotación de los recursos y de los servicios de Operaciones del CdD (RCD) de Gestión de Stock y Herramientas Logísticas (ROSHL) y de Despliegues, Logística Inversa y Coordinación de Proyectos (RODLIP)

Funcionalmente los dos 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.

### 7.3.2.3 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 (en caso de que existe ese perfil en su servicio), con los Coordinadores, 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 o al RO de Gestión Documental, Administrativa y Formación dependiendo del servicio.
- **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 y el resto de RO y Coordinadores 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.

#### **7.3.2.4 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 su elaboración. La detección de necesidades podrá llegar del propio ROS, del RO y/o de la Agencia.
- **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.
- Participar en el Comité de Seguimiento Operativo.

Cuando no esté definida esta figura, estas funciones serán desempeñadas por el RO.

### 7.3.2.5 Responsables Operativos de Soporte Avanzado y Conectividad

Funcionalmente dependerán de Servicios de Puesto con la supervisión del Coordinador General del Servicio.

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

- RO de **Servicio Proactivo y Mantenimiento Preventivo (RO):**
  - Responsable de **planificar, priorizar y ejecutar** las actividades que componen el servicio de Soporte Proactivo y Mantenimiento Preventivo
  - **Definición y Propuesta** de nuevas acciones encaminadas a cumplir los objetivos de este servicio
  - **Recogida y Estudio** de peticiones del resto de Responsables Operativos del Servicio de Soporte al Puesto de Trabajo Digital y Conectividad para su posible incorporación a las actividades continuas del servicio
  - Colaboración con el RO de Herramientas y RO de Soporte Avanzado y a Proyectos, para que las acciones de este servicio cumplan su cometido y puedan ejecutarse de la forma más automática y con el menor esfuerzo posible
- RO de **Soporte Avanzado y a Proyectos (RO)**
  - Responsable de la **resolución de los incidentes** de soporte de puesto de trabajo avanzados
  - Responsable de la conexión entre el Servicio de Despliegues (y otros grupos asociados a Proyectos) y el Servicio de Soporte al Puesto de Trabajo Digital pasando para ello por la Documentación y Formación, con el objetivo de conseguir que el servicio continuo pueda resolver las nuevas incidencias que puedan surgir tras el Despliegue de cualquier Proyecto

- Colaboración e Interlocución con los grupos de MadridDigital y sus proveedores, con empresas externas y con otros organismos para cualquier asunto relacionado con el Servicio de Soporte al Puesto de Trabajo Digital para Incidentes complejos y resolución de Problemas
- Responsable (junto con el Coordinador Hardware – CH asociado a este servicio) de la gestión del Mantenimiento Hardware en todas sus facetas
- RO de **Gestión Documental, Administrativa y Formación (RO):**
  - Responsable de **planificar, ejecutar** correctamente las peticiones de documentación que llegan de los RO y resto de responsables 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 los RO y resto de responsables 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.
  - 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.
  - Responsable de actualizar todos los listados, tablas, inventarios necesarios para el Servicio
  - Responsable del mantenimiento de sitios colaborativos internos.
  - Responsable de la gestión de reuniones y actas.
  - Responsable de la realización de cualquier informe de servicio que se solicite por los responsables del Servicio de MadridDigital
  - Responsable de la Gestión de logines de acceso del personal del Servicio
  - Responsable de la Gestión de Garantías del equipamiento de Puesto de Trabajo
  - Participar en el Comité de Seguimiento Operativo.

En resumen, el RO de Gestión Documental, Administrativa y Formación 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 operativo pueda evaluar el conocimiento y de las Tareas Administrativas necesarias para el desarrollo del Servicio.

- RO de **Desarrollo de Herramientas (RO)**:
  - Responsable del Desarrollo, Mantenimiento e Implantación de las Herramientas propias del Servicio de Soporte al Puesto de Trabajo Digital indicadas en la Ficha de Servicio correspondiente
  - 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 RO de Gestión Documental, Administrativa y Formación
  - Responsable de realizar el **seguimiento del equipo a su cargo**, proponiendo acciones de mejora en caso necesario.
  - Participar en el Comité de Seguimiento Operativo.
  - Responsable de velar por el cumplimiento adecuado, según las directrices de la Agencia, de todas las actividades descritas en la Ficha de Servicio de Desarrollo de Herramientas y en el apartado 7.7.
- RO de **Conectividad. Incidentes y Eventos y Mantenimiento del Cableado Estructurado (RO)**
  - Responsable de la **Gestión de los Incidentes** asociados al servicio, es decir, de la priorización, asignación, diagnóstico y solución de los mismos
  - **Colaboración e Interlocución** con los grupos de MadridDigital y sus proveedores, y resto de personal técnico de la administración relacionados con la Conectividad
  - Responsable de la coordinación de actividades entre el equipo de trabajo de Soporte al Puesto de Trabajo Digital y el del propio servicio de conectividad en Incidentes asociados al networking
- RO de **Conectividad. Proyectos, Soporte Proactivo, Gestión de Herramientas y Documentación (RO)**
  - Responsable de la **planificación y ejecución** de los proyectos de su competencia
  - Responsable de las **actividades de Soporte Proactivo** que se realizan en el servicio, colaborando con el RO de Soporte a Incidentes de Conectividad para establecer futuras tareas

- Responsable del **desarrollo, configuración y explotación** de las herramientas propias del servicio. Colaboración con el RO de Desarrollo de Herramientas del Servicio de Soporte Avanzado para la integración entre ellas cuando sea posible y necesario
- Responsable de la Gestión Documental del servicio, colaborando con el RO de Gestión Documental, Administrativa y Formación del Servicio de Soporte Avanzado para la integración entre ambos sistemas

#### **7.3.2.6 Coordinador de Seguridad (SEG)**

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

- Desarrollar la Política de Seguridad del servicio de acuerdo a lo definido en el apartado 5.8.
- 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
- 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.

#### **7.3.2.7 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 (incluyendo al RCD, ROSHL y RODLIP), ROS y SEG.
- Equipo mínimo prestador de los servicios identificado en cada uno de ellos como Equipo Base (7.3.4 Dimensionamiento del Equipo Prestador del Servicio).

#### **7.3.2.7.1 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.

#### **7.3.2.7.2 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.

#### **7.3.3 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.

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.

Para establecer los requisitos mínimos de los perfiles solicitados se ha tomado como referencia el vigente *XVIII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública*, haciendo en tal caso mención a las nomenclaturas de los grupos profesionales del citado Convenio en dicho pliego, cuyas características deberá cumplir el adjudicatario para los perfiles solicitados en todo momento. En caso de que el convenio aplicable a la empresa adjudicataria sea distinto, el adjudicatario deberá cumplir con los requisitos exigidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

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 protección y privacidad de datos.</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 protección y privacidad de datos.</li> <li>* Conocimientos y experiencia en ITIL.</li> </ul>
<b>RO</b>	Responsable Operativo de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Titulación de Técnico Superior o similar (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 de los diferentes Servicios indicados en el apartado Organización</li> <li>* Formación en materia de legislación de protección y privacidad de datos.</li> <li>* Conocimientos y experiencia en ITIL.</li> </ul>
<b>ROS</b>	Responsable Operativo de Seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Titulación de Técnico Superior o similar (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 protección y privacidad de datos.</li> <li>* Conocimientos y experiencia en ITIL.</li> </ul>
<b>TS</b>	Técnico de Soporte	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Titulación de Técnico medio o similar (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 avanzados de Sistemas Operativos Windows, Directorio Activo</li> <li>* Conocimientos básicos en la gestión de equipamiento LAN: Switches (VLAN,s, Stacks), AP Wifi, telefonía IP, etc. e Infraestructuras de Cableado</li> <li>* Conocimientos avanzados en el soporte hardware en PC's, impresoras y periféricos para las operaciones de mantenimiento HW.</li> </ul>
<b>ROSHL</b>	Responsable operativo de la Gestión de Stock y Herramientas Logísticas	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Titulación de Técnico Superior o similar (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 y de gestión de cuadros de mando. Usuario de SAP, módulos de gestión de stock y patrimonio.</li> </ul>

PERFIL		FORMACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA
		* Formación en materia de legislación de la LOPD (*).
<b>RCD</b>	Responsable Operaciones CdD	<p>* Titulación de Técnico Superior o similar (preferiblemente en el ámbito de la logística o las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones (TIC), matemáticas, ingeniería industrial).</p> <p>* Experiencia mínima de 2 años en puesto similar.</p> <p>* Conocimientos de programación y de herramientas ofimáticas y de gestión de cuadros de mando especialmente Excel. Usuario de SAP, módulos de gestión de stock y patrimonio.</p> <p>* Formación en materia de legislación de la LOPD (*).</p>
<b>RODLIP</b>	Responsable Operativo de Despliegues, Logística Inversa y Coordinación de Proyectos	<p>* Titulación de Técnico Superior o similar (preferiblemente en el ámbito de la logística o las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones (TIC), matemáticas, ingeniería industrial).</p> <p>* Experiencia mínima de 2 años en puesto similar.</p> <p>* Experiencia en Gestión de Proyectos. Se valorará positivamente la certificación PMP o similar.</p> <p>* Conocimientos de programación y de herramientas ofimáticas y de gestión de cuadros de mando especialmente Excel. Usuario de SAP, módulos de gestión de stock y patrimonio.</p> <p>* Formación en materia de legislación de la LOPD (*).</p>
<b>CDIS</b>	Coordinador Despliegues	<p>* Titulación de Técnico Superior o similar en áreas técnico científicas (preferiblemente matemáticas, logística, informática, comunicaciones, industrial).</p> <p>* Experiencia mínima de 2 años prestando servicios de despliegue en ámbito de las TIC, preferiblemente en AAPP.</p> <p>* Experiencia en Gestión de Proyectos. Se valorará positivamente la certificación PMP o similar.</p> <p>* Conocimientos de programación y de herramientas ofimáticas y de gestión de cuadros de mando especialmente Excel. Usuario de SAP, módulos de gestión de stock y patrimonio.</p> <p>* Conocimientos del entorno BMC ITSM (gestión de incidencias y órdenes de trabajo)</p> <p>* Formación en materia de legislación de la LOPD (*).</p>
<b>CTLI</b>	Coordinador de Traslados y de Logística Interna	<p>Titulación de Técnico Superior o similar en áreas técnico científicas (preferiblemente matemáticas, logística, informática, comunicaciones, industrial).</p> <p>* Experiencia mínima de 2 años prestando servicios de despliegues en ámbito de las TIC, preferiblemente en AAPP.</p> <p>* Experiencia en Gestión de Proyectos. Se valorará positivamente la certificación PMP o similar.</p> <p>* Conocimientos de programación y de herramientas ofimáticas y de gestión de cuadros de mando especialmente Excel. Usuario de SAP, módulos de gestión de stock y patrimonio.</p> <p>* Conocimientos del entorno BMC ITSM (gestión de incidencias y órdenes de trabajo)</p>

PERFIL		FORMACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA
		* Formación en materia de legislación de la LOPD (*).
<b>DOT</b>	Coordinador de Dotaciones	<p>Titulación de Técnico Superior o similar en áreas técnico científicas (preferiblemente matemáticas, logística, informática, comunicaciones, industrial).</p> <p>* Experiencia mínima de 2 años prestando servicios de dotaciones en ámbito de las TIC, preferiblemente en AAPP.</p> <p>* Experiencia en Gestión de Proyectos. Se valorará positivamente la certificación PMP o similar.</p> <p>* Conocimientos de herramientas ofimáticas y de gestión de cuadros de mando especialmente Excel. Usuario de SAP, módulos de gestión de stock y patrimonio.</p> <p>* Conocimientos del entorno BMC ITSM (gestión de incidencias y órdenes de trabajo)</p> <p>* Formación en materia de legislación de la LOPD (*).</p>
<b>JP</b>	Jefe de Proyecto	<p>* Titulación de Técnico Superior o similar (preferiblemente en el ámbito de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones (TIC)).</p> <p>* 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.</p> <p>* Conocimientos de ITIL Foundations.</p> <p>* Conocimientos del entorno BMC ITSM (gestión de incidencias y órdenes de trabajo)</p> <p>* Conocimientos de medición y seguimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio y cuadros de mando</p> <p>* Conocimientos y experiencia en la utilización de las herramientas de Microsoft Office a nivel avanzado.</p> <p>* Formación en materia de legislación de la LOPD (*).</p>
<b>TEA</b>	Técnico Especialista en Aplicaciones	<p>* Titulación de Técnico Superior o similar (preferiblemente en el ámbito de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones (TIC)).</p> <p>* Experiencia mínima de 2 años en desarrollo y mantenimiento de aplicaciones Web, portales, Bases de Datos, aplicaciones multiplataforma, etc.</p> <p>* Experiencia en la realización de pruebas de validación de aplicaciones y de usabilidad.</p> <p>* Conocimiento en los lenguajes de programación y tecnologías siguientes: PHP, HTML5, CSS3, Python, Perl, Javascript, C, Git, Bootstrap, API REST, Powershell, Joomla, Drupal, Wordpress, Frameworks backend, Smarty, Angular, Prototipado, Figma, Axure, SVG, Diseño Interfaces UX/UI, Metodologías de Análisis, UML.</p> <p>* Conocimiento y experiencia en herramientas de soporte de cuadros de mando y sistemas de reporting.</p> <p>* Conocimientos y experiencia en la utilización de las herramientas de Microsoft Office a nivel avanzado.</p> <p>* Conocimiento de herramientas de gestión documental.</p> <p>* Conocimientos y experiencia en Power BI</p> <p>* Conocimientos de SQL. MySQL, Oracle, PostgreSQL</p> <p>* Formación en materia de legislación de la LOPD (*).</p>
<b>TESL</b>	Técnico Especialista en Logística	<p>* Titulación de Técnico grado medio o similar (preferiblemente matemáticas, logística, informática, comunicaciones, industrial).</p> <p>* Experiencia mínima de 2 años en puesto similar para gestión logística y del stock</p>

PERFIL		FORMACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA
		<p>preferentemente de una AAPP, que dará apoyo a ROSHL y será su respaldo en periodos de ausencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Conocimientos de programación, y de herramientas ofimáticas, especialmente Excel. Usuario de SAP, módulos de gestión de stock y patrimonio.</li> <li>* Usuario BMC-ITSM</li> <li>* Formación en materia de legislación de la LOPD (*).</li> </ul>
<b>TAD</b>	Técnico Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Titulación de Técnico grado medio o similar (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 e Inventario</li> <li>* Usuario BMC ITSM.</li> <li>* Formación en materia de legislación de la LOPD (*)</li> </ul>
<b>TSP</b>	Técnico Soporte Proyectos	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Titulación de Técnico grado medio o similar (preferiblemente en el ámbito de las TIC).</li> <li>* Experiencia mínima de 2 años en empresas de servicios dando soporte a clientes.</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, BMC ITSM.</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 grado medio o similar (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 BMC-ITSM.</li> </ul>
<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, BMC ITSM, PowerBI</li> <li>* Formación en materia de legislación de la LOPD (*).</li> </ul>

PERFIL		FORMACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA
<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 soporte tecnológico a usuario como gestor documentalista.</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 grado medio o similar (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 protección y privacidad de datos.</li> </ul>
<b>GCON</b>	Gestor de Contenidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Titulación de Técnico grado Medio o equivalente (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 protección y privacidad de datos.</li> </ul>
<b>TEC</b>	Técnico Especialista en Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Titulación de Técnico Superior o equivalente (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: AP Wifi, switches (VLAN's, Stacks,...). Deseable certificación CCNA o equivalente.</li> <li>* Formación en materia de legislación de protección y privacidad de datos.</li> </ul>
<b>TEIC</b>	Técnico Especialista en Infraestructuras de Cableado	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Titulación de Técnico Superior o equivalente (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 a infraestructuras de cableado</li> </ul>

PERFIL		FORMACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA
		<ul style="list-style-type: none"> <li>* Conocimientos Avanzados en la Instalación y Reparación de Infraestructuras de Cableado, Racks, Patch-Panel, Rosetas</li> <li>* Experiencia con analizadores de red.</li> <li>* Conocimientos en la gestión de equipamiento LAN: AP Wifi, switches (VLAN's, Stacks)</li> <li>* Formación en materia de legislación de protección y privacidad de datos.</li> </ul>
<b>CCE</b>	Coordinador Centros Especiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Titulación de Técnico medio o similar (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 y coordinación de equipos de trabajo</li> <li>* Formación en materia de legislación de la LOPD (*).</li> <li>* Conocimientos avanzados de Sistemas Operativos Windows, Directorio Activo</li> <li>* Conocimientos básicos en la gestión de equipamiento LAN: Switches (VLAN,s, Stacks), AP Wifi, telefonía IP, etc. e Infraestructuras de Cableado</li> <li>* Conocimientos avanzados en el soporte hardware en PC's, impresoras y periféricos para las operaciones de mantenimiento HW.</li> </ul>
<b>CZTM</b>	Coordinador Zona Técnicos Móviles	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Titulación de Técnico grado medio o similar (preferiblemente en ámbito de las TIC)</li> <li>* Experiencia mínima de 2 años en el ámbito de las TIC en la gestión de técnicos y en la coordinación de incidencias</li> <li>* Conocimientos de herramientas ofimáticas, especialmente Outlook, Excel y Word.</li> <li>* Usuario BMC ITSM.</li> <li>* Formación en materia de legislación de la LOPD (*)</li> </ul>
<b>CH</b>	Coordinador 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 avanzado hardware en PC's, impresoras, escáneres y otros periféricos.</li> <li>* Conocimientos avanzados de Sistemas Operativos Windows, Directorio Activo</li> <li>* Conocimientos básicos en la gestión de equipamiento LAN: Switches (VLAN,s, Stacks), AP Wifi, telefonía IP, etc. e Infraestructuras de Cableado</li> <li>* Conocimientos avanzados en el soporte hardware en PC's, impresoras y periféricos para las operaciones de mantenimiento HW</li> <li>* Formación en materia de legislación de protección y privacidad de datos.</li> </ul>

Tabla 7.3-1 Tabla de perfiles lote 2

La correspondencia de los perfiles al XVIII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública es:

PERFILES	CONVENIO	Área	Grupo	Nivel
RO-Responsable Operativo	A4GAN1	4	A	1
CGS-Coordinador General del Servicio	A4GAN1	4	A	1
RGS-Responsable de Grupos de Servicios	A4GAN1	4	A	1
RO-Responsable Operativo de Servicio	A4GAN1	4	A	1
ROS-Responsable Operativo de Seguimiento	A1GBN1	1	B	1
TS-Técnico de Soporte	A3GDN1	3	D	1
ROSHL-Responsable operativo de la Gestión de Stock y Herramientas Logísticas	A4GAN1	4	A	1
RCD-Responsable Operaciones CdD	A4GAN1	4	A	1
RODLIP-Responsable Operativo de Despliegues, Logística Inversa y Coordinación de Proyectos	A4GAN1	4	A	1
CDIS-Coordinador Despliegues	A3GCN3	3	C	3
CTLI-Coordinador de Traslados y de Logística Interna	A3GCN3	3	C	3
DOT-Coordinador de Dotaciones	A3GCN3	3	C	3
JP-Jefe de Proyecto	A3GAN1	3	A	1
TEA-Técnico Especialista en Aplicaciones	A3GCN2	3	C	2
TESL-Técnico Especialista en Logística	A3GDN1	3	D	1
TAD-Técnico Administrativo	A1GBN2	1	B	2
TSP-Técnico Soporte Proyectos	A3GDN1	3	D	1
PLS-Planificador de Servicio	A1GBN1	1	B	1
TES-Técnico Especialista en Sistemas	A3GCN2	3	C	2
TED-Técnico Especialista Documentalista	A1GBN2	1	B	2
TEAV-Técnico Especialista Audiovisual	A3GDN1	3	D	1
GCON-Gestor de Contenidos	A1GBN2	1	B	2
TEC-Técnico Especialista en Comunicaciones	A3GCN2	3	C	2
TEIC-Técnico Especialista en Infraestructura de Comunicaciones	A3GDN1	3	D	1
CZTM-Coordinador Zona Técnicos Móviles	A1GBN1	1	B	1
CCE-Coordinador Centros Especiales	A3GCN3	3	C	3
CH-Coordinador Hardware	A3GCN3	3	C	3

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 presente Pliego se indican 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 *currículum* correspondientes a los profesionales que componen el equipo de Gobierno: CGS, RGS, SEG, RO y ROS. Para ello se utilizará el modelo incluido en el ANEXO VII del presente Pliego, especificando la cualificación profesional de cada uno de los miembros del equipo propuesto (con detalle de titulación, formación y actividad profesional).

#### **7.3.4 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 Soporte Técnico:

SERVICIO	PERFIL	Nº
Servicio de Soporte al Puesto de Trabajo Digital	RO	6
	TS (SPF)	122
	CCE	5
	TS (SPM)	24
	CZTM	3
	TS (SR)	10
Servicio de Soporte a la Conectividad	RO	2
	TEC	18
	TEIC	4
	RO	4
	TS	5
Servicio de Soporte Avanzado	TES	5
	CH	1
	TED	5
	GCON	1
	TAD	3
	RO	3
Servicios Colaborativos y Audiovisuales	TS	12
	TEAV	15

Tabla 7.3-2 Equipo Base Soporte Técnico

Equipo Base Proyectos y Despliegues:

SERVICIO	PERFIL	Nº
Operaciones del CdD	RCD	1
	DOT	1
	PLS	6
	TAD	
	TED	
TS		

Gestión Stock y Herramientas Logísticas	ROSHL	1
	CTLI	1
	TAD TEA	4
Despliegues, Logística Inversa y Coordinación de Proyectos	RODLIP	1
	CDIS	1
	ROS	2
	TES TSP	4

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.

### 7.3.5 Control de la Rotación

Como se ha indicado anteriormente, 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.

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 Madrid Digital 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 Madrid Digital de los candidatos propuestos. Madrid Digital 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 los recursos de nueva incorporación y hará los controles necesarios para asegurar el correcto traspaso de conocimiento, sin coste alguno para Madrid Digital.

Todos los recursos del *equipo base* están sometidos a **rotación planificada**; se entenderá por **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.

Madrid Digital 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 penalidad.

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**.

#### **7.4 INFRAESTRUCTURAS, CENTROS DE DISTRIBUCIÓN Y DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

Los servicios requeridos en el presente lote serán prestados en las instalaciones de la empresa que resulte adjudicataria. Por ello el adjudicatario deberá poner a disposición del servicio un **Centro de**

**Distribución y un Centro de Prestación de Servicios**, que como mínimo deberán reunir los requisitos señalados más abajo.

Centro de Distribución (CdD) estará dedicado 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 y Centro de Prestación de Servicios. Estas visitas podrán ser acordadas con el proveedor o efectuarse sin previo aviso.

#### **7.4.1 Requisitos mínimos que debe tener el Centro de Distribución**

Se precisará disponer de un Centro de Distribución (CdD) para el servicio de logística y suministro de dotaciones, adaptado a los criterios y volumetrías descritas en el pliego. El CdD es un espacio con infraestructura logística que actuará como intermediario en la cadena de suministro; se encargará de recibir el equipamiento informático y de telecomunicaciones y reservarlo el tiempo mínimo necesario para expedir el mismo una vez solicitado. Está íntimamente relacionado con el suministro de las dotaciones de equipamiento, recepción de material retirado por averías de hardware y la logística inversa, así como la preparación de equipamiento destinado a reciclaje o destrucción. 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 CdD debe disponer de un sistema de estanterías industriales con acceso directo e inmediato a las unidades de carga que facilite la localización y el picking de cada producto. Estas estanterías deben estar diseñadas para el almacenamiento de palets europeos estándares (europalet o EPAL) en altura, de tal manera que se garantice el posicionamiento eficiente de los palets de forma mecánica mediante el uso de carretillas elevadoras; dichas estanterías deberán estar convenientemente ubicadas en el espacio destinado al CdD, de manera que el acceso a las mercancías se realice a través de pasillos paralelos a las estanterías.

Si bien el sistema de estanterías industriales descrito es el empleado habitualmente, el licitante puede aportar de soluciones de sistemas automatizados para palets que utilice transelevadores u otros mecanismos automáticos para la manipulación de cargas. En caso de aportarse una solución automática ésta debe garantizar el cumplimiento de las necesidades de recepción, manipulación, logística, distribución e instalación del equipamiento de la Agencia.

El Centro de Distribución (CdD) debe garantizar las actividades de suministro/dotación 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 y Herramientas Logísticas).

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 recuperación de material retirado del cliente dará paso a equipamiento reacondicionado para su uso posterior o bien la destrucción del mismo si el equipo retirado no es aprovechable o es obsoleto. El reacondicionamiento de equipos hace necesario un procedimiento de limpieza y preparación que debe ser tenido en cuenta entre los trabajos a desempeñar en el CdD.

El CdD 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 reacondicionamiento, 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 acondicionamiento/reparación. Todas las baldas y zonas deben estar correctamente etiquetadas.

El CdD deberá estar preparado para cumplir con los requisitos establecidos en la Ficha de Servicio de Logística Inversa para la gestión administrativa del operador de reciclaje (que deberá contar con los permisos adecuados) en el ámbito de los equipamientos objeto de servicio en este pliego. En general, todos los equipamientos que se puedan reciclar no deberían pasar por el CdD sino ser recogidos por el operador de reciclaje y ser enviados directamente a destrucción, aunque dado que por diversos motivos esto no se podrá realizar (falta de espacio en la sede donde se retira el equipamiento, necesidad de estudio para verificar si los activos pueden ser utilizados como segunda mano, etc.) se admite la vuelta al CdD a la zona de para material destinado a destrucción.

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. A modo de ejemplo 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 o equipamiento necesario para garantizar el servicio en las Consejerías y organismos de la Comunidad de Madrid. El equipamiento responde al suministro a los usuarios y es susceptible de cambio derivado de la evolución de proyectos y de las propias necesidades del servicio.

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 Hardware/Software, 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 la volumetría solicitada en el presupuesto del pliego, sin considerar las dotaciones urgentes sobrevenidas y aquellas debidas a averías (ver apartado Ficha de Servicio de Provisión y Operación del Centro de Distribución).

Además de lo ya citado, otros requisitos mínimos a cumplir son los citados a continuación:

- **Situación geográfica:** El CdD 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 teniendo como mínimo la capacidad de almacenar los equipos necesarios para dar el servicio durante 6 meses, que se estima en 2500 pallets europeas. No podrá tener una superficie inferior a 2.500 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 de al menos 300 Mbps, máquinas para la duplicación de discos (IDE y SATA) y máquinas para la duplicación de soportes digitales de uso común.
  - Deberá existir conexión WIFI 6 para acceso a maquetación de tablets y otros menesteres que precisen dicha conectividad,
  - Asimismo, deberá habilitarse 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, 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.
  - 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. Específicamente, en la propuesta se debe incorporar la gestión de inventario por etiquetado NFC y la capacidad de seguimiento del transporte de los envíos.
- **Capacidades en servicios de manipulación:** Verificación, instalación y configuración de periféricos en equipos, reacondicionamiento y adecuación de equipos de segunda mano y etiquetados de 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. El personal dedicado a distribución y transporte debe llevar tarjeta de identificación y chaleco de empresa o camisa/camiseta identificable.
  - **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 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. Estos informes deben actualizarse y presentarse en herramientas de Business Intelligence (PowerBI o similar). Para más detalle ver **Ficha de Servicio de Gestión de Stock y Herramientas Logísticas**

- **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, reacondicionamiento 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 con sus capacidades de mejora continua, 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.
- **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 los recursos 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.

#### 7.4.2 Requisitos mínimos que debe tener el Centro de Soporte Remoto

- **Situación Geográfica:** El Centro de Prestación del Servicio debe encontrarse ubicado dentro de la Comunidad de Madrid.
- **Control de Acceso y Seguridad.** 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.
- **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.
- **Acceso de comunicaciones.** Las instalaciones deberán contar con acceso para la red privada virtual de alta capacidad (300-1000 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 Madrid Digital, y con los mecanismos de seguridad que en cada caso determine Madrid Digital. La conexión de otro equipamiento deberá contar con el visto bueno formal previo de Madrid Digital. El adjudicatario deberá facilitar la realización por parte de Madrid Digital 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.

- **Contingencia.** Los interesados deberán proporcionar un **Plan de Contingencia** que deberá contar con la aprobación de Madrid Digital 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 Madrid Digital.

El Plan de Contingencia deberá elaborarse durante la Etapa de Transición.

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.

En caso de contingencia se debe permitir reanudar los servicios dentro de las dos siguientes horas de producirse la contingencia.

El plan de contingencia, si así se necesitara, deberá ser probado periódicamente; la periodicidad será, al menos, anual y deberá reflejarse el resultado en el informe de seguimiento de ese mes.

En caso de que se detecten anomalías en su funcionamiento deberán corregirse para garantizar su operatividad.

- **Espacio Físico:** El espacio deberá albergar al menos 50 puestos de trabajo.

Se amplía el detalle sobre los espacios para los puestos además de amplios y con luz natural; se deberá disponer de, al menos, lo siguiente:

- Sala habilitada para el descanso.
- Espacio para pruebas equivalente a dos puestos de trabajo.

La empresa que resulte adjudicataria, deberá asumir sin coste para Madrid Digital, la adecuación y acondicionamiento de sus instalaciones e infraestructuras para la prestación de los servicios requeridos en el presente Pliego. Las instalaciones del Centro de Prestación de Servicios deberán estar dotadas de los medios técnicos aportados por el adjudicatario excepto cuando se explicita que lo aporta Madrid Digital. En la modalidad de Teletrabajo deberán usar VPN e ISLA hacia sus puestos en la oficina, dependiendo del grupo de trabajo o el medio que Madrid Digital disponga.

El Centro de Prestación de Soporte Remoto deberá adaptarse a la evolución del servicio.

La información del Servicio sólo podrá estar ubicada en los servidores que Madrid Digital 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 Madrid Digital tenga acceso a dichos servidores y que Madrid Digital 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 Madrid Digital 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 que pondrán a disposición de Madrid Digital para la realización de los servicios requeridos reúnen todos los requisitos mínimos señalados en la presente cláusula, la solución propuesta para el teletrabajo, 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 Administrativas Particulares.

En caso de considerarlo necesario y a propuesta de la Mesa de Contratación, Madrid Digital 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 Madrid Digital 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. Madrid Digital 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, Madrid Digital repercutirá los costes correspondientes a la instalación, la puesta en marcha y el servicio correspondiente al periodo en que ambos accesos deban estar operativos.

Asimismo, el adjudicatario deberá notificar a Madrid Digital cualquier cambio en las características de las instalaciones que pueda afectar a la prestación de los servicios objeto del contrato. En este caso, Madrid Digital 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 Madrid Digital, para la realización de actividades, verificaciones y auditorías relacionadas con el Servicio.

Las especificaciones técnicas, que deberán cumplir los PC destinados para los diferentes puestos para la prestación de los servicios, deberán estar por encima de las necesidades suficientes para la prestación de un correcto servicio, así como emplear la maqueta o POB de Madrid Digital.

## **7.5 SERVICIOS DE PROXIMIDAD AL USUARIO DEL PTD**

### **7.5.1 Introducción**

Se desea mejorar el proceso de distribución de puesto de trabajo digital a los usuarios, así como la atención al usuario; para ello se han considerado propuestas:

- 1- Espacio TI (también denominado Walk-in Center –WIC-)
- 2- Taquilla TI (o IT lockers) y Expendedor TI (Vending IT)

### **7.5.2 Espacio TI (WIC)**

#### **7.5.2.0 Objetivo**

Este nuevo canal de soporte no es una mera vuelta al modelo de servicio de soporte tradicional que se prestaba hace años en la Comunidad de Madrid, y que más tarde evolucionó al actual servicio centralizado.

Supone una nueva experiencia en formato de servicio híbrido, donde la atención presencial es compatible con el soporte centralizado, pues hay un conjunto de servicios de soporte que requieren una mayor aproximación al usuario y revertiría en una mayor calidad a la hora de prestarlos.

Estamos hablando de colocar al usuario de la Comunidad de Madrid en el centro de la experiencia, de entender sus necesidades de forma continua y mantener una conexión emocional con él, cuando prestemos servicios IT.

Este nuevo canal va a suponer un servicio IT presencial a cualquier usuario para una serie de dispositivos y servicios elegidos en su alcance. Adicionalmente, servirá para entregar dispositivos a los usuarios, asesoramiento de buenas prácticas y adopción de los servicios y funcionalidades del puesto de trabajo.

#### **7.5.2.1 Beneficios esperados**

Definición de un modelo de despliegue personalizado mediante este nuevo canal para la Comunidad de Madrid, que proporciona más valor a la asistencia personal, remota o presencial.

Mejora de los tiempos de resolución:

- Mejora de la eficiencia del modelo de soporte al usuario.
- Incrementar la productividad de los empleados y del servicio de IT

Focalizando en el acompañamiento y ayuda a la gestión del cambio:

- Asesoramiento de buenas prácticas y adopción de los servicios y funcionalidades del puesto de trabajo.
- Fomenta la autorresolución.
- Proyección de imagen del servicio de IT de Madrid Digital.

#### **7.5.2.2 Características**

Nuevo canal de servicios TI presencial donde los usuarios pueden obtener soporte de TI para un conjunto definido de servicios y dispositivos.

Centrado en tareas de soporte que requieren asistencia in situ y ayuda a los usuarios a utilizar el canal de soporte más eficaz y correcto.

Acceso directo previa petición por Ticket ITSM o mediante acceso libre. Se educará al usuario a la hora de elegir el canal de soporte habitual o el acceso al WIC.

El WIC es complementario y promueve, colaborar con el resto de canales habituales como ante cualquier petición de soporte.

Acompaña a los usuarios en las tareas de apertura de soporte en el CAU. Hace que abrir y seguir un ticket sea entendible y sencillo por los usuarios de Comunidad de Madrid.

Fomentar autoservicio, autorresolución mediante el asesoramiento, la creación de guías, pequeñas píldoras formativas, campañas, comunicaciones, etc.

La gestión de reservas del WIC tendrá un sistema propio de gestión, donde los usuarios que vengan con reserva tendrán prioridad, pero los que no la tengan, también serán recibidos.

Pueden acudir usuarios de la sede elegida, usuarios en teletrabajo que dispongan de adscripción al WIC, o aquellos usuarios que, por cercanía, pertenezcan a una sede próxima (complejo).

En el WIC no sólo se repararán los dispositivos, sino que permitirá realizar la entrega de nuevos mediante dotaciones exprés.

Realizar servicios y actividades de soporte, adecuadas a los recursos técnicos existentes en el WIC.

Punto de información visual de las campañas, incidencias masivas que estén afectando a la Sede y cuyos técnicos estarán solucionando.

Los técnicos, junto a mecanismos de calidad, serán elemento clave en la detección de tendencias y necesidades comunes entre los usuarios, con el objetivo de mejorar la experiencia con el servicio.

### **7.5.2.3 Tipología del WIC**

En función del tamaño del WIC se definen 3 tipos:

- Espacio TI Tipo 1: de hasta 25 metros cuadrados y una persona para la atención.
- Espacio TI Tipo 2: de hasta 45 metros cuadrados y dos personas para la atención.
- Espacio TI Tipo 3: de hasta 70 metros cuadrados y tres personas para la atención.

En todos ellos el concepto de 'alta' incluye el acondicionamiento del espacio (obra civil, electricidad, iluminación, climatización, ...) y dotación de todos los elementos (mobiliario, ...) para la puesta en marcha del servicio sin que la agencia tenga que aportar más que las posibles licencias del equipamiento.

El licitador deberá hacer una propuesta donde se detallen las características del mismo y sus tipologías de cara a su inclusión como ficha de servicio.

## **7.5.3 Taquilla TI (IT Locker) y Expendedor TI (Vending IT)**

### **7.5.3.0 Objetivo**

Se desea mejorar el proceso de distribución de puesto de trabajo digital a los usuarios; para ello se solicita una solución de taquilla inteligente y máquinas expendedoras a las que hemos denominado IT-Locker y Vending IT.

Inicialmente las soluciones pueden aplicarse a la entrega de ordenadores portátiles, webcam, ratones, teclados y otros elementos por determinar.

Dichas soluciones deben integrarse con la plataforma de ticketing, de tal forma que el usuario que solicite el suministro de un activo obtenga un código que facilite el acceso al material albergado en la taquilla inteligente/máquina TI. Habrá de determinarse, en el marco del presente contrato, el workflow y la solución completa. El resultante será la implantación de la solución en edificios de la Comunidad de Madrid.

El modelo de implantación de las taquillas, coste del servicio y mantenimiento, la posible solución software a emplear o desarrollos precisos para la integración con la plataforma de ticketing de Madrid Digital, estarán incluidos dentro del coste del presente contrato. La propiedad de los desarrollos e integración pertenecerá a Madrid Digital.

### **7.5.3.0 Beneficios esperados**

Habitualmente la distribución de equipamiento supone la entrega del paquete un día y la visita de un instalador en la jornada o jornadas siguientes. En algunas ocasiones el usuario no está disponible por enfermedad, vacaciones o necesidades de trabajo y ello supone la retirada de nuevo de los activos al Centro de Distribución y agendar una nueva cita. La utilización de este tipo de soluciones resuelve este problema, ya que se entrega el dispositivo al usuario dejando el mismo en una taquilla inteligente, a la que solo podrá accederse mediante el código que se le ha enviado. Evita además problemas de seguridad, ya que el paquete no se queda en su mesa esperando una instalación o devolución del activo.

Las ventajas que aporta el modelo son:

- Inmediatez y flexibilidad de horarios: Suministro accesible 24x7 o según el horario de apertura de cada consejería, sin necesidad de fijar visita con el usuario.
- No hay interacción física.
- Acceso a soporte técnico mediante herramienta FARO en caso de necesidad y presencialmente si se considera preciso para la resolución de la incidencia.
- Evolución a un modelo de Autoprovisión
- Modelo híbrido de suministro: logística tradicional e IT-Locking

La aplicación del modelo de autoprovisión basada en el empleo de estas soluciones, flexibiliza el acceso al equipamiento para el usuario. No es preciso dedicar tiempo administrativo a gestionar citas ni fuerza al usuario a acudir en un horario y fecha específico. Se puede por tanto considerar que se trata de un modelo 24x7.

Otra de las mejoras aportadas por el sistema es la reducción de costes tanto de transporte como de asistencia, dado que el técnico no tiene que esperar al usuario y solo acudirá bajo petición. En los casos de soporte técnico al usuario puede ocurrir que ya no sea precisa la atención de un técnico presencialmente para la instalación o el suministro de algunas tipologías de elementos. Por ejemplo, en caso de rotura de un ratón, teclado o elementos que no se reparan, directamente pueden recibir un ticket que les permita acceder a dichos dispositivos en un IT-Locker sin que sea precisa la intervención de un segundo nivel de soporte. El procedimiento, que debería ultimarse en el proyecto IT-Locker bajo este contrato, podría definir qué elementos deben estar siempre en la taquilla inteligente, compartimentando los espacios de esta de manera que, según la experiencia de tickets previos, puedan existir siempre los dispositivos que se cambian con más frecuencia (p.e. ratones).

Se espera una mejora en la experiencia de usuario y una mejora en su productividad, reduciendo los tiempos de espera.

Las taquillas serán convenientemente decoradas con los logotipos e información que decida Madrid Digital. La actualización de dichos logotipos por deterioro o cambio de imagen también deberá ser tenida en cuenta en este servicio.

A priori auriculares, ratones, teclados, webcams, discos duros externos, adaptadores, portátiles, tablets, smartphones, TFT y otros dispositivos podrían ser distribuidos en IT-Lockers.

Hay que considerar el proceso de autoconfiguración de portátiles, tablets y smartphones para hacer viable esta distribución en algunos casos.

Tanto los usuarios como el personal de TI se benefician de la solución:

- Los usuarios pueden elegir cuándo recoger su nuevo dispositivo, cuando instalarlo y cuando devolver sus artículos.
- El personal de TI no tiene que agendar un día y hora específica para entregar un dispositivo.
- Se estima que los costes de entrega e instalación podrían verse reducidos en un 30% para los dispositivos involucrados.

El tiempo que los técnicos no dedican a instalaciones sencillas de tipo plug&play puede emplearse en tareas que aportan mayor valor.

### **7.5.3.0 Características**

La solución consta de tres aspectos que hay que tener en cuenta:

1. Disponibilidad de taquillas inteligentes IT-Locker / Vending IT junto con un aplicativo que permita la gestión de los activos, su reposición, etc. En función del uso que se haga de las distintas máquinas sería aconsejable la creación de un algoritmo de previsión para rellenar de la manera más automatizada los armarios según el histórico de demanda y el conocimiento de averías habituales. Esto supondría una ayuda para los casilleros que se mantengan siempre activos, teniendo en cuenta que algunos se reservarán para soluciones específicas de equipamiento con menor rotación.
2. Es preciso determinar mediante preguntas al usuario, en caso de no estar claro, cual es el tipo de equipamiento necesario. Se debe generar un procedimiento al respecto y hay que alterar el actual para que fruto de una petición de cambio o suministro de dispositivo se pueda aceptar desde Nivel 1 de soporte y se genere de manera automática un código para el usuario autorizado. El software debe permitir generar el código y asignar el activo al usuario; si el activo no es inventariable tan solo se recogería activo y usuario, pero si dispone de código patrimonial debe asignarse también dicho código. Por ello es preciso un sistema que controle en qué casillero del IT Locker se guarda cada dispositivo y cuál es la etiqueta de este. Con este proceso podría almacenarse en los SI de Madrid Digital dispositivo, etiqueta y usuario para su gestión patrimonial.
3. Con el fin de desacoplar el uso de activos a la localización física, aspecto cada vez más necesario, es preciso fomentar el uso de la nube por parte de los usuarios. Conforme se extienda este uso será cada vez más posible hacer un suministro desatendido. Así en el caso de un usuario que deba sustituir su portátil, si es capaz de grabar los datos a conservar en la nube de OneDrive corporativo, podría suministrársele un nuevo portátil con preinstalación por este mismo método. El procedimiento debe considerar la devolución del activo sustituido.

Madrid Digital dispone de varias plataformas PC, portátiles, tablets de varias marcas y modelos, así como dispositivos de distinta procedencia, tanto nuevos como reacondicionados. Por ello se considera necesario el desarrollo de una aplicación de administración de los IT-Lockers para ayudar a administrar el nuevo proceso de entrega derivado de su implantación. El sistema debe ser capaz de asignar un dispositivo a un usuario, realizar un seguimiento del contenido de cada casillero y administrar su inventario (en conexión con el inventario general del Centro de Distribución).

Esta aplicación debe realizar un ajuste cuando se retira un dispositivo de uno de los compartimentos del IT-Locker y ajustar automáticamente los datos de inventario. Asimismo, como ya hemos referido, la aplicación de administración debe emplear algoritmos que ayuden al pronóstico de la combinación de dispositivos que deben colocarse en los casilleros para cumplir con el 95 por ciento o más de las necesidades hasta el próximo ciclo de reabastecimiento.

La solución debe considerar:

- **Agilidad.** El entorno TI es un entorno de trabajo complejo y cambiante. Hacemos uso de gran cantidad de plataformas, dispositivos, aplicaciones y controladores.
- **Seguridad.** Se debe salvaguardar la protección de datos de nuestros usuarios y los ciudadanos, así como la protección contra intrusiones y ataques malintencionados a los distintos dispositivos. Esto supone que no es fácil dejar en manos de terceros los procedimientos de maquetación y preparación de los activos sin una importante tarea de supervisión y procedimientos claros.
- **Flexibilidad.** A menudo personalizamos las maquetas del S.O. para incluir las políticas de seguridad y el software licenciado por MD. Es también frecuente la adaptación a diversos usos (menores, bomberos, hospitales, etc.).

- **Eficiencia de costo.** El uso de procedimientos de autoservicio produce mejoras en el tiempo de entregas, reducción de esperas y técnicos. Se reduce además el tiempo de espera del dispositivo generando mayor rentabilidad.
- **Satisfacción.** Un acceso 24x7 a la entrega de un equipamiento solicitado sin tener que citarse un día y hora específica suele ser muy bien valorado por los usuarios debido a la comodidad del proceso.

### 7.5.3.0 Tipología de la Taquilla TI (IT Locker) y del Expendedor TI (Vending IT)

#### 1- Taquilla TI (IT Locker)

La taquilla deberá tener un tamaño equivalente a 3 metros de ancho por 2 metros de alto y una capacidad de 20 espacios.

#### 2- Expendedor TI (Vending IT)

El expendedor deberá tener un tamaño equivalente a 1,5 metros de ancho por 2 metros de alto y una capacidad para 30 tipos de elementos.

El licitador deberá hacer sendas propuestas donde se detallen las características de los mismos y sus tipologías de cara a su inclusión como fichas de servicio.

## 7.6 SERVICIO DE MONITORIZACIÓN DEL PTD Y DE LA EXPERIENCIA DE USUARIO DEL PTD

### 7.6.1 Introducción

El Servicio de Monitorización del Puesto de Trabajo Digital y Experiencia de Usuario debe, medir, gestionar y mejorar la experiencia digital de los empleados en todo momento. Una correlación de los parámetros técnicos con la percepción de los empleados nos permitirá tener una visión clara de la experiencia.

El servicio debe estar basado en una herramienta de gestión de la experiencia del usuario que proporcione la capacidad de ser proactivos en el soporte a usuarios finales y los dispositivos que utilizan, al tiempo que se garantice el cumplimiento de los estándares de funcionamiento y configuración establecidos. El enfoque basado en valoraciones con remediación rápida nos permite supervisar continuamente nuestra infraestructura de dispositivos de usuario.

Desde este servicio (experiencia del usuario final, incluida la percepción de los empleados, el feedback y la calidad del servicio), la Agencia podrá comprender en tiempo real que debe mejorarse para ayudar a los empleados a ser más productivos. Este servicio debe impactar principalmente en la Calidad de Servicio, Cumplimiento y Transformación.

Una vez puesto en marcha el servicio, debemos obtener resultados en las principales áreas de operaciones, lo que ayudaría a minimizar las interrupciones en los dispositivos de usuario final, reducir el riesgo operativo, acelerar los proyectos de digitalización y cumplir con las regulaciones.

Madrid Digital requiere la propiedad de la suscripción relativa a la herramienta de gestión de la experiencia de usuario que se proponga para este servicio.

## 7.6.2 Requisitos de la plataforma

### 7.6.2.0 REQUISITOS GENERALES:

- La solución será capaz de recoger datos en tiempo real de los dispositivos físicos o virtuales de los usuarios finales basados en Windows y MacOS mediante un agente.
- La plataforma debe ser capaz de recoger datos detallados sobre la experiencia del usuario cuando accede a las aplicaciones web y SaaS directamente desde un plugin instalado en el navegador del usuario final.
- La plataforma debe tener capacidades de integración para recoger datos procedentes de diferentes fuentes utilizando sus API.
- La solución debe incluir un sistema flexible de alertas.
- La solución debe ser capaz de comunicarse con los usuarios de forma personalizada e interactiva para enviar notificaciones y recibir comentarios sobre la experiencia del usuario.
- El sistema deberá proporcionar la capacidad de realizar acciones remotas en los dispositivos finales para automatizar la resolución de incidentes.
- El sistema debe disponer de APIs para poder integrarse con otros sistemas.
- La solución debe incluir una plataforma de formación en línea con acceso ilimitado.
- La plataforma debe incluir una librería de contenidos con casos de uso listos para usar (panel de control, telemetría/recopilación de datos, análisis de datos, remediación, automatización, ...). La librería de contenidos debe ser accesible desde la interfaz de la plataforma.
- La solución debe proporcionar una comunidad de usuarios moderada con acceso ilimitado para intercambiar casos de uso, contenidos y preguntas con otros usuarios.

### 7.6.2.1 REQUISITOS DE ARQUITECTURA:

- La solución propuesta debe proporcionarse en modo SaaS desde una plataforma en la nube cuyos servidores se encuentren en el Espacio Económico Europeo.
- La plataforma no debe requerir el suministro de ningún software de terceros, por ejemplo, bases de datos o middleware.
- La plataforma debe incluir una interfaz web única para acceder a la plataforma. La interfaz web debe proporcionar documentación contextual y ayuda dentro del producto para facilitar el uso y la configuración de la plataforma.
- El sistema deberá disponer de capacidades de integración con soluciones de terceros.
- La solución debe basarse en un agente ligero en los dispositivos de los usuarios finales compatibles con los sistemas operativos Windows 10, Windows 11, Windows Server, 2012, 2016 y 2019 y MacOS 10.15 o superior.
- La solución debe ser capaz de recoger datos de rendimiento y actividad de las plataformas de virtualización, VDI o SBC, y debe ser compatible con los principales proveedores (VMWare, Citrix, AWS Workspaces y MS AVD)
- El agente debe soportar los Thin Clients basados en iGEL.
- El consumo del agente no debe superar el 0,05% de la CPU y los 60 Mb de RAM de media.
- El agente no realizará ningún tipo de almacenamiento de datos en los dispositivos de los usuarios, ni requerirá ningún tipo de base de datos local para no afectar al rendimiento de estos dispositivos.
- El agente se comunicará directamente con la plataforma SaaS utilizando los puertos estándar, sin utilizar ningún servidor de nuestra infraestructura para el almacenamiento y reenvío.
- El agente debe comunicarse con la plataforma utilizando tráfico cifrado. Este tráfico no debe superar los 10 MB diarios por dispositivo en condiciones normales.

### 7.6.2.2 REQUISITOS FUNCIONALES:

#### 1- Administración

- La interfaz de administración debe permitir la gestión de los derechos de acceso mediante permisos basados en roles y perfiles de usuario.
- La solución debe proporcionar cuadros de mando a los usuarios dependiendo de su función y sus responsabilidades.

#### 2- Recogida de datos

- La plataforma debe recopilar en tiempo real datos sobre:
  - Usuarios conectados al dispositivo (locales, de dominio y del sistema)
  - Dispositivos y rendimiento de los dispositivos
  - Paquetes y parches instalados
  - Aplicaciones ejecutadas (aplicación, los ejecutables que la componen y las diferentes versiones de los ejecutables)
  - Estado de la conectividad identificando el tipo de conexión (Ethernet o Wi-Fi) y en el caso de las conexiones Wi-Fi los detalles y la calidad de la conexión (SSID, banda, canal, intensidad de la señal, nivel de ruido, velocidad de transmisión, etc.)
  - Actividad que se produce en el dispositivo:
    - Arranque del sistema.
    - Login del usuario.
    - Ejecución de procesos.
    - Instalación y desinstalación de paquetes, actualizaciones y parches.
    - Interacción con el usuario.
- La plataforma debe recoger y permitir la investigación de los eventos que afectan al usuario, como las pantallas azules, crashes y freezes de las aplicaciones, etc.
- La solución debe poder recoger la información del ISP al que está conectado el dispositivo y localización a través de su IP pública
- La plataforma deberá proporcionar visibilidad del entorno de virtualización de dispositivos y escritorios, donde se disponga de Cuadros de mando dedicados para visualizar indicadores clave del entorno de virtualización.

#### 3- Monitorización de la experiencia con aplicaciones

- Debería ser posible configurar las aplicaciones en la plataforma para entender la experiencia del usuario al acceder a ellas. La plataforma debería ofrecer la posibilidad de configurar aplicaciones web, aplicaciones de escritorio y aplicaciones híbridas.
- La solución debe ser capaz de recoger métricas detalladas de la experiencia de cada empleado con las aplicaciones web seleccionadas a través de una extensión del navegador que soporte los principales navegadores utilizados (Chrome, Edge y Firefox):
  - Adopción de la aplicación y de las páginas principales de la misma (hard & soft navigations)
  - Páginas visitadas.
  - Tiempos de carga de cada página con división entre el tiempo del cliente (navegador), tiempo de la red y tiempo del backend.
  - Duración de las transacciones y número de transacciones (soft navigations)
  - Errores en el acceso a las páginas de la aplicación.
- La solución debe proporcionar cuadros de mando listos para usar para cada aplicación configurada con la siguiente información:
  - Adopción de la aplicación por parte de los empleados.
  - Tiempo de carga de la página (aplicaciones web).
  - Uso y duración de las transacciones (aplicaciones web).
  - Errores en las solicitudes web (aplicaciones web).

- Rendimiento de la conexión (aplicaciones de escritorio).
- Crashes y freezes de aplicación (aplicaciones de escritorio).
- Conexiones fallidas (aplicaciones de escritorio) y su causa (host no encontrado, servicio no existente, conexión rechazada).
- Los cuadros de mando de las aplicaciones deben proporcionar capacidades de filtrado basadas en el sistema operativo, la ubicación, la versión del ejecutable (aplicaciones de escritorio), el navegador (aplicaciones web).
- La solución debe incorporar capacidades de diagnóstico automático de los problemas encontrados en las aplicaciones supervisadas para identificar la causa raíz.

#### 4- Monitorización de la experiencia con aplicaciones de colaboración

- La plataforma debe recoger y permitir las investigaciones sobre las sesiones de las aplicaciones de colaboración (Teams y Zoom), incluyendo las sesiones de llamadas de audio, vídeo y pantalla compartida.
- La plataforma debe recoger detalles y datos de rendimiento de cada participante de la sesión:
  - Dispositivo utilizado
  - Periféricos usados (cámara y auriculares)
  - Aplicación utilizada y versión
  - Calidad de audio y vídeo
  - Rendimiento de la red (latencia, RTT, pérdida de paquetes, etc.)

#### 5- Análisis de datos

- La solución debe incorporar un sistema de scoring flexible que permita combinar diferentes métricas, tanto duras como basadas en la opinión subjetiva de los usuarios, para obtener calificaciones sobre la experiencia del usuario.
- El sistema proporcionará un índice de la experiencia digital para cada usuario que combina los datos técnicos obtenidos del dispositivo y la actividad del usuario con los datos subjetivos obtenidos de las encuestas a los usuarios.
- La solución debe ser capaz de presentar listas de comprobación personalizables para cada dispositivo y/o usuario individual, permitiendo una rápida comprobación del cumplimiento de las normas de configuración o utilización de recursos.
- Para cada dispositivo se debe proporcionar una vista de dispositivo con las siguientes características:
  - Línea de tiempo que permite correlacionar visualmente los diferentes eventos que afectan a la experiencia del usuario o al rendimiento del dispositivo (alertas, uso de recursos CPU y memoria, crashes/freezes de aplicaciones, uso de aplicaciones, actividad del usuario, etc.).
  - Listas de control definidas para el dispositivo
- La solución proporcionará un lenguaje de consulta para analizar los datos, así como una interfaz de consulta visual para facilitar la construcción de consultas a la plataforma.
- La solución debe proporcionar cuadros de mando personalizables que se actualicen con datos en tiempo real y que tengan la capacidad de desglosar información detallada hasta el dispositivo/usuario específico.
- Los cuadros de mando personalizados deben tener capacidad de filtrado para poder ajustar y analizar los datos de forma dinámica.
- La solución debe ser capaz de comparar las instancias de software instaladas en los dispositivos con el uso real de los mismos, de modo que los costes de las licencias puedan reducirse en función del uso real.
- La plataforma debe proporcionar un mecanismo de alertas flexible que permita crear alertas personalizadas basadas en cualquiera de los datos recogidos por el sistema.
- Las alertas deben permitir la comparación de métricas con umbrales fijos o variaciones de métricas y deben poder definirse para varias métricas.

- Se debe incluir un cuadro de mando de alertas que permita visualizar las alertas generadas clasificándolas por criticidad u otros criterios.
- Las alertas deben poder generar avisos mediante email e integrarse con otros sistemas mediante la llamada a webhooks.
- La solución debe proporcionar un componente de diagnóstico basado en el análisis de datos que sea capaz de analizar y proporcionar las causas raíz más probables para la mayoría de los problemas típicos:
  - System crashes
  - Crashes de aplicación
  - Alto consumo de CPU por las aplicaciones

#### 6- Automatización

- La solución deberá tener la capacidad de desencadenar acciones remotas en los dispositivos de los usuarios para permitir la reparación automática y el diagnóstico avanzado de problemas.
- Las acciones remotas deben tener la capacidad de devolver datos del dispositivo en el que se ejecutan para realizar un diagnóstico avanzado de los problemas.
- El sistema debe incorporar capacidades de remediación para que los propios usuarios puedan resolver sus problemas una vez detectados por la solución.
- Las acciones remotas deben basarse en los lenguajes de programación "estándar" Powershell (Windows) o Bash (MacOS) para poder incorporar nuevas acciones.
- Las acciones que se ejecuten en los dispositivos de los usuarios deben estar firmadas por el proveedor de la plataforma o por el departamento de seguridad mediante un certificado digital.
- Las acciones de corrección pueden activarse manualmente en un dispositivo o en un conjunto de dispositivos, o automáticamente en un conjunto de dispositivos que cumplan un criterio específico.

#### 7- Comunicación con los usuarios

- La plataforma debe permitir una comunicación dinámica con los empleados, desencadenada por los eventos recogidos por la plataforma.
- Las comunicaciones con los usuarios se harán de forma no intrusiva, nunca por correo electrónico, y preferiblemente en forma de pop-ups.
- Debería ser posible realizar encuestas del tipo NPS a los usuarios para saber cómo califican los servicios de TI.
- Las campañas de comunicación con los empleados serán personalizables con una interfaz de usuario que permite crear e importar fácilmente las campañas.
- Debe incorporarse un catálogo con campañas predefinidas basadas en casos de uso comunes de los clientes.
- Las campañas de comunicación deben ser multilingües, pudiendo comunicarse con cada empleado en el idioma configurado en su dispositivo.
- Las comunicaciones pueden enviarse manualmente a uno o varios usuarios o automáticamente a los usuarios que cumplan determinados criterios.

#### 8- Integraciones

- La plataforma debe disponer de un lenguaje de consulta para recuperar información a través de la API y exportar información a otras plataformas.
- La plataforma debe proporcionar capacidades de exportación masiva de datos para integrar los datos en otros sistemas, bases de datos o data lakes.
- La solución debe ofrecer la posibilidad de integrarse con las soluciones ITSM y soluciones de chatbot existentes.
- La solución debe contar con capacidades de integración basadas en Webhooks para llamar a APIs remotas de soluciones de terceros que pueden ser activadas por eventos o condiciones

detectadas por la plataforma. Este mecanismo permitirá la integración para creación automática de incidencias en nuestra solución de ITSM.

- La solución permitirá la integración con Azure AD de Microsoft para obtener datos de AD que complementen los datos recogidos en la plataforma.
- La solución debe integrarse con la gestión de incidencias de manera sencilla. Esta integración debe incorporar las siguientes características:
  - Para una incidencia abierta por un usuario, debe ser capaz de proporcionar el dispositivo o dispositivos utilizados por el usuario.
  - Desde cualquier incidencia, generada o no por la plataforma, deberá proporcionar información contextual del dispositivo, sus indicadores de salud y rendimiento y capacidades para ejecutar acciones remotas en el dispositivo afectado.
- Dispondrá de la capacidad de navegar en contexto desde la incidencia en el Service Desk a la información del dispositivo en la plataforma.

### 7.6.2.3 REQUISITOS DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD:

- La comunicación entre los agentes y el entorno de la nube debe estar encriptada con el protocolo TLS 1.2 como mínimo para garantizar la seguridad de los datos.
- Se debe proporcionar un mecanismo de integración con SAML 2.0 para tener Single Sign On con un gestor de identidades.
- La solución debe ser capaz de seguir las normas y reglamentos de GDPR, como la capacidad de eliminar los datos de los empleados (el derecho a ser olvidado) y la capacidad de mostrar los datos recogidos sobre un usuario específico.
- El proveedor de SaaS debe tener un informe SOC2 Tipo II.
- El proveedor de SaaS debe tener las certificaciones de seguridad ISO-27001, ISO-27017 e ISO-27018.
- El proveedor de SaaS debe tener la certificación ISO-27701 para el tratamiento de datos personales.
- El proveedor de SaaS debe disponer al menos de la certificación de nivel medio en el ENS (Esquema Nacional de Seguridad).
- Para todas las certificaciones solicitadas se deberá presentar certificado en vigor.

## 7.7 HERRAMIENTAS DE SOPORTE AL SERVICIO

### 7.7.1 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 la documentación referida en los Anexos.

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 y completadas con lo recogido en la documentación referida en los Anexos.

- 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.

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. Cualquier cambio en las herramientas deberá ser aprobado por la Agencia previamente a su ejecución salvo aquellos pre autorizados.

## **7.7.2 Situación actual**

### **7.7.2.0 Herramientas aportadas por la Agencia**

#### **7.7.2.0.1 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 que apruebe la Agencia, en su caso, 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.

#### **7.7.2.0.2 Gestión actual**

La situación actual se puede ver en los apartados 6.7.2 Situación actual y 6.7.3 Otras herramientas aportadas por Madrid Digital

En general, en el ANEXO I. 'Detalle de los servicios a prestar' se detallan las distintas herramientas para la gestión de los mismos.

### **7.7.3 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, trasposos, 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.

## 7.8 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

En este apartado se detallan los acuerdos de nivel de servicio (ANS) definidos por Madrid Digital para medir la calidad del servicio.

### 7.8.1 Medición de los niveles de servicio

Madrid Digital 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 Madrid Digital 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 Madrid Digital 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 Madrid Digital 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 Madrid Digital.

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, 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 Madrid Digital, que se reserva el derecho de contrastar, sin previo aviso, la información facilitada por el adjudicatario en cualquier momento durante la ejecución del contrato. Madrid Digital podrá auditar tanto la información facilitada por el adjudicatario

como su forma de extracción y las herramientas utilizadas, prevaleciendo la decisión de Madrid Digital en caso de discrepancia.

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

**Los ANS definidos comenzarán a medirse desde el inicio de la Etapa de Pleno Servicio salvo los que se establecen específicamente para la Etapa de Transición.**

En el ANEXO III 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.

Cada ANS puede tener estar vinculado a uno o varios servicios, en caso de estar vinculado a varios la medición se hará por servicio y el cumplimiento o incumplimiento se medirá por cada servicio y contará como un ANS distinto para cada servicio

### 7.8.2 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.
- **Criticidad:** la criticidad en la atención y soporte varía en función de distintos parámetros tal y como se indica en el apartado 6.4.2 Criticidad de los Servicios y de los Incidentes de usuarios. En función de todo ello se diferencia entre crítico y normal.
- **Condiciones excepcionales en la prestación del servicio:** En caso de producirse problemas de rendimiento o dimensionamiento de la infraestructura, sistemas de información, comunicaciones, 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 penalidades por incumplimiento de ANS tras el análisis de las alegaciones pertinentes.

### 7.8.3 Tipos de ANSs

Se definen:

En la *Fase de Transición* con el objeto de garantizar la transferencia del servicio durante la etapa de transición se establecerán las siguientes penalidades por el incumplimiento de los hitos más críticos:

- **Disponibilidad del Centro de Distribución**
- **Disponibilidad del equipo prestador del servicio:**
- **Disponibilidad de las herramientas solicitadas en el Pliego**

- **Retraso en la entrega de documentación requerida como indispensable (etapa de Transición)**

Estableciéndose las penalidades recogidas en el Pliego de Cláusulas Jurídicas

En la Fase de Pleno Servicio se definen tres grupos de ANSs:

#### **Grupo 1: ANSs de seguimiento del servicio**

Están descritos en el ANEXO III ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO y las penalidades asociadas están establecidas en el Pliego de Cláusulas Jurídicas

#### **Grupo 2: ANS de Rotación del Equipo Base**

- **ROT-INDICE:** el adjudicatario estará obligado a mantener el número de recursos y perfiles definidos en el Pliego como Equipo Base.

Las penalidades asociadas están establecidas en el Pliego de Cláusulas Jurídicas.

#### **Grupo 3: ANSs por disponibilidad de entregables**

- **Entrega de los informes mensuales:**
- **Retraso en la entrega de documentación requerida como indispensable (etapa de Pleno Servicio)**
- **Retrasos en la definición e implementación de las herramientas**

### **7.9 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 Puesto de Trabajo Digital se refiere y asegurar la vigencia de los acuerdos como respuesta a las necesidades cambiantes de las TIC en la Comunidad de Madrid.

#### **7.9.1.1 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 Agencia 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:

- Comité de Seguimiento del Contrato: Mensual
- Seguimiento de Servicios de Puesto: Quincenal / Mensual en función de las necesidades del servicio
- Seguimiento de Proyectos y Despliegues: Quincenal / Mensual en función de las necesidades del servicio.

Puede haber proyectos específicos que por su especial criticidad tengan reuniones de seguimiento específicas.

### 7.9.1.2 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:

- Agencia:
  - Jefe de Área/Unidad competente del servicio objeto del comité
  - Responsable del Seguimiento del servicio objeto del comité
- Adjudicatario:
  - Responsable del servicio objeto del comité
  - Responsable Operativo del Seguimiento del servicio objeto del comité
- Adjudicatario Lote 3:
  - Técnico de la Oficina de Gestión y Transformación

### 7.9.1.3 Informes de seguimiento del servicio

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.

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 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 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 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 otras acciones**, 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, coordinación de la seguridad por parte de los prestadores de servicio, etc.

## 7.10 TRANSFORMACIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA

En este punto aplica lo señalado en el apartado 6.10 relativo al lote 1.

### 7.11 PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de **ejecución** del contrato será de **36 meses**, del 1 de enero de 2024 al 31 de diciembre de 2026, en el que se distinguirán las siguientes etapas:

- **Etapas de Transición:** su duración será de 2 meses. Comenzará el día 1 de mayo de 2023 y finaliza el 30 de junio de 2023. 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 2023 y hasta la finalización del contrato. Durante este periodo, se emitirá una factura mensual por los servicios realizados.

### 7.12 ESTIMACIONES Y VOLUMETRÍAS DE LOS SERVICIOS

Las actividades a realizar para la prestación de cada uno de los servicios indicados se encuentran definidas en las fichas relacionadas en [ANEXO I](#).

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

#### **Mantenimiento Hardware y Cableado.**

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.
- **Audiovisuales:** Corresponde al equipamiento asociado al sistema de Grabación Digital, formado principalmente por Workstation o PC, cámara de grabación, micrófonos, mesas de audio/video, pantallas 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.
- **Punto de red:** Corresponde a los puntos de red activos donde se va a prestar el Servicio de Cableado, según el alcance definido en el mismo.

### **Servicios de Soporte Técnico y Servicios de Apoyo y Control (salvo mantenimiento HW).**

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 y los servicios de apoyo y control asociados, 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 y del cableado.

- **Equipo Base de Servicios de Puesto:** el adjudicatario deberá contar con un Equipo Base para los servicios de Puesto dimensionado como mínimo según lo establecido allí. El incumplimiento del dimensionamiento definido supondrá una penalidad según lo establecido en el pliego de cláusulas jurídicas.
- **Soporte a centros estándar.** Disponen de un soporte remoto centralizado desde el Centro de Soporte 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 complejo tipo A.** Disponen de un soporte remoto centralizado desde el Centro de Soporte y un soporte presencial mediante un reducido grupo de técnicos residentes, ubicados en o próximos al complejo en el que prestan servicio.
- **Soporte a complejo tipo B.** Disponen de un soporte remoto centralizado desde el Centro de Soporte y un soporte presencial mediante dos técnicos ubicados en el complejo al que presta servicio.
- **Soporte a complejo tipo C.** Disponen de un soporte remoto centralizado desde el Centro de Soporte y un soporte presencial mediante tres técnicos ubicados en el complejo al que presta servicio.
- **Soporte a complejo tipo D.** Disponen de un soporte remoto centralizado desde el Centro de Soporte y un soporte presencial mediante cuatro técnicos ubicados en el complejo al que presta servicio.
- **Soporte a complejo tipo E.** Disponen de un soporte remoto centralizado desde el Centro de Soporte y un soporte presencial mediante cinco técnicos ubicados en el complejo al que prestan servicio.
- **Soporte a complejo tipo F.** Disponen de un soporte remoto centralizado desde el Centro de Soporte y un soporte presencial mediante seis técnicos ubicados en el complejo al que presta servicio.
- **Soporte adicional a complejo tipo F...** en el supuesto que se precise soporte adicional a centros tipo F, se establecerá un coste de 3.040,00 € (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.

Un caso específico de esta tipología es el complejo tipo F+D que se incluye en el presupuesto inicial del pliego.

### **Servicio de Uso de Equipamiento Audiovisual.**

En este grupo se recogen las actividades, medios técnicos, tanto materiales y humanos, para el despliegue, puesta en marcha, operación y recogida, de elementos audiovisuales para los eventos en los que sean requeridos.

### **Servicio de Proximidad TI.**

En este grupo se recogen las actividades, medios técnicos, tanto materiales y humanos, para el despliegue y mantenimiento de los centros y máquinas que prestan servicio a los usuarios de forma novedosa recogidos en el apartado 7.5 SERVICIOS DE PROXIMIDAD AL USUARIO DEL PTD

- **Espacio TI Tipo 1:** Tal como se indica en el apartado 7.5.2 Espacio TI (WIC) el adjudicatario deberá desplegar un espacio con unos servicios según lo establecido allí. El incumplimiento del dimensionamiento definido supondrá una penalidad según lo establecido. Este epígrafe recoge dos conceptos, el alta como único pago para la puesta en marcha del servicio y el recurrente para pagar el coste del servicio mensual.
- **Espacio TI Tipo 2:** Tal como se indica en el apartado 7.5.2 Espacio TI (WIC) el adjudicatario deberá desplegar un espacio con unos servicios según lo establecido allí. Este epígrafe recoge dos conceptos, el alta como único pago para la puesta en marcha del servicio y el recurrente para pagar el coste del servicio mensual.

- **Espacio TI Tipo 3:** Tal como se indica en el apartado 7.5.2 Espacio TI (WIC) el adjudicatario deberá desplegar un espacio con unos servicios según lo establecido allí. Este epígrafe recoge dos conceptos, el alta como único pago para la puesta en marcha del servicio y el recurrente para pagar el coste del servicio mensual.
- **Taquilla TI:** Tal como se indica en el apartado 7.5.3 Taquilla TI (IT Locker) y Expendedor TI (Vending IT) el adjudicatario deberá desplegar máquinas con unos servicios según lo establecido allí. Este epígrafe recoge dos conceptos, el alta como único pago para la puesta en marcha del servicio y el recurrente para pagar el coste del servicio mensual.
- **Expendedor TI:** Tal como se indica en el apartado 7.5.3 Taquilla TI (IT Locker) y Expendedor TI (Vending IT) el adjudicatario deberá desplegar máquinas con unos servicios según lo establecido allí. Este epígrafe recoge dos conceptos, el alta como único pago para la puesta en marcha del servicio y el recurrente para pagar el coste del servicio mensual.

### **Servicio de monitorización del PTD y de la experiencia de usuario del PTD.**

En epígrafe, se recoge las actividades, medios técnicos, tanto materiales y humanos, para el despliegue y mantenimiento de los centros y máquinas que prestan servicio a los usuarios de forma novedosa recogidos en el apartado 7.6

**Experiencia PTD:** Corresponde a los puestos de trabajo equipo activo sobre los que se quiere desplegar el servicio.

### **Proyectos de Transformación e Innovación.**

- Como se indica en el apartado 7.2 PROYECTOS Y ACTIVIDADES DE INNOVACIÓN Y DE TRANSFORMACIÓN, la cuantificación del valor económico de cada proyecto de innovación o transformación se calculará a partir de los recursos de los distintos perfiles que se acuerden para su ejecución, y de los costes unitarios por perfil ofertados por el adjudicatario.
- El adjudicatario elaborará una propuesta económica justificada y una propuesta de facturación a partir de la cual se determinarán conjuntamente los hitos facturables.

### **Servicios de Gestión del CdD, Dotaciones, Despliegues y Proyectos y Logística Inversa.**

Este conjunto de servicios se corresponde a:

- Servicio de Operación del Centro de Distribución (CdD)
- Servicio de Dotación de puesto de trabajo digital y periféricos
- Servicio de Maquetado, Adaptación y Personalización de equipamiento
- Servicio de Gestión de Stock
- Servicio de Despliegues y Proyectos
- Servicio de Logística Inversa

Dónde:

- **Equipo Base de Despliegue y Proyectos:** Tal como se indica en el apartado 7.4, el adjudicatario deberá contar con un Equipo Base para los servicios de Gestión del CdD, Dotaciones, Despliegues y Proyectos y Logística Inversa dimensionado como mínimo según lo establecido allí.
- **Centro de Distribución (CdD):** Tal como se indica en el apartado 7.4.1 Requisitos mínimos que debe tener el Centro de Distribución el adjudicatario deberá contar con una infraestructura para el almacenaje, operación (incluyendo el etiquetado y maquetado de activos), transporte y gestión

del equipamiento. Este ítem cubre el alquiler de espacio (con un mínimo de 2.500 pallets europeos), seguros y gestión propia del almacenaje.

- **El servicio de Despliegues y Proyectos** 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. La cuantificación de los trabajos se realizará en función de las horas realizadas según perfil.
- **Servicio de Dotación de Puesto de Trabajo Digital y Periféricos** contempla todas las actividades precisas para la dotación de los distintos equipamientos desde el CdD, destacando el etiquetado, maquetado, transporte e instalación del equipo, según las distintas tipologías detalladas en la Ficha del Servicio.
- **Servicio de Logística Inversa** contempla la retirada del equipamiento obsoleto, que sólo es facturable en determinadas situaciones detalladas en la Ficha del Servicio

En la siguiente tabla se establecen las volumetrías máximas estimadas (por unidad de referencia mensual) y los precios unitarios de cada uno de los servicios:

<i>Tipo coste</i>	<i>Servicio</i>	<i>Unidad de Facturación</i>	<i>Unidad</i>	<i>unidades/ mes (2024)</i>	<i>unidades/ mes (2025)</i>	<i>unidades/ mes (2026)</i>
Variable	<b>Servicio de Mantenimiento HW</b>	PCs (0-4 años)	Equipo activo	55272	56931	58639
Variable		PCs (4-8 años)	Equipo activo	65659	67629	69658
Variable		PCs (8 o más años)	Equipo activo	6982	7192	7408
Variable		Impresoras (0-4)	Equipo activo	18778	19342	19923
Variable		Impresoras (4-8)	Equipo activo	13468	13873	14290
Variable		Impresoras (más de 8 años)	Equipo activo	25522	26288	27077
Variable		Audiovisuales	Equipo activo	2060	2122	2186
Variable		Equipos de Comunicaciones	Equipo activo	51500	53045	54637
Variable		Punto de Red	Punto en uso	257500	265225	273182
Fijo		<b>Servicios de Soporte Técnico y Servicios de Apoyo y Control (salvo Mantenimiento HW)</b>	<b>Equipo Base Servicios de Puesto</b>	N/A	1	1
Variable	Soporte a Complejo Tipo A		Por centro	18	19	19
Variable	Soporte a Complejo Tipo B		Por centro	18	18	19
Variable	Soporte a Complejo Tipo C		Por centro	12	12	13

Variable		Soporte a Complejo Tipo D	Por centro	4	5	6
Variable		Soporte a Complejo Tipo E	Por centro	4	4	4
Variable		Soporte a Complejo Tipo F	Por centro	1	2	2
Variable		Soporte a Complejo Tipo G	Por centro	1	1	1
Variable		Consultor	Por hora	86	86	86
Variable		Coordinador Proyectos	Por hora	108	108	108
Variable		Técnico Especialista	Por hora	344	344	344
Variable		Técnico Soporte	Por hora	344	344	344
Variable		Document/Agente	Por hora	344	344	344
Variable	<b>Servicios de Uso de Equipamiento Audiovisual</b>	Monitor 50"	Servicio por día	1,00	1,00	1,00
Variable		Monitor 65"	Servicio por día	13,00	13,00	13,00
Variable		Monitor 75"	Servicio por día	3,00	3,00	3,00
Variable		Pantalla Led 3x2	Servicio por día	0,10	0,10	0,10
Variable		Pantalla Led 4x3	Servicio por día	0,25	0,25	0,25
Variable		Sistema Pantallas Led	Servicio por día	0,25	0,25	0,25
Variable		Proyector hasta 10.000 lúmenes	Servicio por día	0,20	0,20	0,20
Variable		Micro Diadema	Servicio por día	13,00	13,00	13,00
Variable		Sistema Microfonía	Servicio por día	82,00	82,00	82,00
Variable		Altavoz	Servicio por día	3,00	3,00	3,00
Variable		Foco	Servicio por día	3,00	3,00	3,00
Variable		Cámara grabación	Servicio por día	1,50	1,50	1,50
Variable		Sistema Magafonía	Servicio por día	11,00	11,00	11,00
Variable		Distribuidor	Servicio por día	12,00	12,00	12,00
Variable		Sistema Grabación	Servicio por día	0,40	0,40	0,40
Variable		Mesa de Mezclas	Servicio por día	0,10	0,10	0,10
Variable		Generador	Servicio por día	0,10	0,10	0,10

Variable		Sistema Megafonía altavoces	4	Servicio por día	5,00	5,00	5,00
Variable		Sistema Megafonía altavoces	6	Servicio por día	0,40	0,40	0,40
Variable		Sistema Megafonía altavoces	8	Servicio por día	0,10	0,10	0,10
Variable		Sistema Megafonía altavoces	10	Servicio por día	0,10	0,10	0,10
Variable		Sistema Megafonía altavoces	12	Servicio por día	0,10	0,10	0,10
Variable		Sistema Megafonía altavoces	14	Servicio por día	0,10	0,10	0,10
Variable		Rulo o Bobina SDI		Servicio por día	0,10	0,10	0,10
Variable		Cableado HDMI		Servicio por día	0,10	0,10	0,10
Variable		Espacio TI Tipo 1		Alta de centro	0	0	0
Variable				Por centro	0	0	0
Variable		Espacio TI Tipo 2		Alta de centro	0	1	0
Variable				Por centro	0	1	1
Variable	<b>Servicio de Proximidad TI</b>	Espacio TI Tipo 3		Alta de centro	0	0	0
Variable				Por centro	0	0	0
Variable					Alta	0	1
Variable		Taquilla TI		Por centro	0	1	1
Variable				Alta	0	1	0
Variable		Expendedor TI		Por centro	0	1	1
Variable	<b>Servicio de monitorización del PTD y de la experiencia de usuario del PTD</b>	Experiencia PTD					
Variable				Equipo activo	127.913	131.752	135.705
Variable	<b>Proyectos de Transformación e Innovación</b>	Consultor		Por hora	160	160	160
Variable			Coordinador Proyectos	Por hora	160	160	160
Variable			Técnico Especialista	Por hora	446	446	446
Variable			Técnico Soporte	Por hora	265	265	265

Variable		Document/ Agente	Por hora	320	320	320
Fijo		<b>Equipo Base Despliegue y Proyectos</b>	N/A	1	1	1
Fijo		CdD	N/A	1	1	1
Variable		Consultor	Por hora	172	172	172
Variable		Coordinador Proyectos	Por hora	172	172	172
Variable	<b>Servicios de Gestión de CdD, Dotaciones, Despliegues y Proyectos y Logística Inversa</b>	Técnico Especialista	Por hora	3.715	3.715	3.715
Variable		Técnico Soporte	Por hora	2.206	2.206	2.206
Variable		Document/ Agente	Por hora	172	172	172
Variable		Dotación Básica	Por dotación	1133	1167	1203
Variable		Dotación Simple	Por dotación	1751	1804	1859
Variable		Dotación Compleja	Por dotación	1236	1274	1313
Variable		Dotación Compleja Reducida	Por dotación	103	107	111
Variable		Retirada Básica	Por equipo	206	213	220

(\*) el volumen de horas está incrementado en un 1,075 ya que es el factor de corrección de fuera de jornada -1,75- para un 10 % de las mismas

Para estos servicios, el proveedor deberá emitir un informe con la propuesta de Certificación de Servicios a facturar, atendiendo al formato acordado con Madrid Digital en las primeras semanas de la Fase de Transición de Entrada.

Dicho informe de certificación se elaborará de acuerdo a varias entradas de información:

- Para las unidades de los Servicios de Mantenimiento HW y Cableado, los datos se extraerán de los sistemas de Inventario Técnico y Patrimonial de Madrid Digital y la CMDB de Soporte, acordándose en la Fase de Transición de Entrada el método de obtención.
- Para los ítems de Soporte a Centros Estándar y Complejos, al Inventario Técnico y Patrimonial de Madrid Digital para el número de centros y a la información que se establezca en la Fase de Transición de entrada para el control efectivo de técnicos por Complejo
- Para los ítems de facturación de Dotaciones y Logística Inversa, a las unidades de facturación efectivamente realizadas según los mecanismos de control que se establezcan en la Fase de Transición de Entrada
- Para los ítems de facturación por horas (Soporte, Proyectos de Transformación e Innovación y Despliegues y Proyectos), a las unidades de facturación efectivamente realizadas según los mecanismos de control que se establezcan en la Fase de Transición de Entrada. En este último caso (proyectos de diversa índole con facturación por horas), las peticiones de trabajos 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 el resto de servicios (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 trabajo.

El proveedor tendrá en cuenta unas reglas básicas para la elaboración de la certificación:

- Sólo son certificables las horas de los componentes cuya incorporación haya sido formalmente aceptada por Madrid Digital.
- Son certificables un máximo de 8 horas de esfuerzo diario por persona.
- No son certificables las ausencias (vacaciones, permisos, bajas, ...)
- Deberán justificarse adecuadamente para su aprobación o rechazo los casos en los que las horas de esfuerzo imputadas no correlacionen con el grado de avance de las tareas encomendadas.
- En el caso de los Proyectos de innovación y Proyectos de transformación, y dado que estos proyectos se consideran "llave en mano", el hito final no será valorado en ningún caso en menos del 75% del coste total del proyecto.

Para el cálculo de las horas que se realicen fuera de horario habitual o en fines de semana y festivos, se multiplicarán por un coeficiente multiplicador de 1,75.

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.

## **CLÁUSULA 8.- LOTE 3: OFICINA DE GESTIÓN Y TRANSFORMACIÓN DEL SERVICIO**

### **8.1 OBJETO DEL SERVICIO**

La puesta en marcha de los servicios objeto del presente Pliego, relativos a los servicios de atención y soporte integral al puesto de trabajo de los empleados de la Comunidad de Madrid y de sus organismos autónomos, incluye como eje fundamental, la transformación del servicio, apoyada en un nuevo modelo de servicio y puesto de trabajo que facilitará la transformación y evolución de los servicios actuales, con la continua innovación en los servicios y procesos.

Todo ello, conlleva una complejidad derivada no sólo del volumen y de la diversidad de los suministros y servicios a gestionar, sino también de la implantación de un nuevo modelo operativo, y de la propia transformación y evolución de los servicios a lo largo del contrato.

En esta línea, la Agencia pretende mejorar y transformar los servicios que presta a sus usuarios en el ámbito de gestión integral del puesto de trabajo, con el apoyo de la Oficina de Gestión y Transformación, con los siguientes objetivos estratégicos:

- Propiciar el cambio cultural del empleado mediante la autogestión de su puesto digital.
- Incorporar innovación a través de las iniciativas dirigidas a la transformación del servicio, y en concreto, incorporar las últimas tecnologías de cara a favorecer la autogestión y automatización.

- Mejorar la calidad del servicio conforme a los niveles exigidos.
- Mejorar la imagen del servicio por parte de los usuarios.
- Mejorar la eficiencia en la prestación y gestión a través de un modelo integral de servicio.
- Automatizar, en la medida de lo posible la gestión del puesto de trabajo a lo largo de la vida del contrato.

Los distintos servicios tienen como objeto coordinar de forma integral y eficiente el portafolio de suministros y servicios prestados en los distintos contratos, con un eje fundamental que consiste en garantizar la futura evolución y transformación del servicio a lo largo del mismo, asegurando:

- La prestación de servicios integrales.
- La definición e implantación efectiva del nuevo modelo de servicio basado en ANSs y servicios finalistas.
- La implantación de nuevas formas de trabajar, fomentando el cambio cultural a través de formación, difusión y gestión del cambio.
- La constante mejora e innovación en el servicio a lo largo de la vida del contrato.

Entre los objetivos operativos se encuentran, entre otros, los siguientes:

- a) Gobernanza de los servicios de Puesto de Trabajo Digital:
  - Asegurar la correcta puesta en marcha y ejecución de los diferentes servicios y prestaciones.
  - Asegurar la coordinación entre los adjudicatarios de los restantes lotes entre sí y con las distintas áreas de la Agencia.
  - Definir en detalle y garantizar la correcta puesta en marcha del nuevo modelo de prestación del servicio.
  - Garantizar que las implantaciones y la ejecución de los servicios se realizan según los parámetros de servicio establecidos: calendario, presupuesto y calidad del servicio.
  - Controlar el cumplimiento de la calidad y los Acuerdos de Nivel de Servicio pactados.
  - Revisar y validar la facturación mensual de los distintos servicios.
  - Actuar de soporte técnico a la Agencia sobre los servicios incluidos en los otros lotes y en el propio ámbito del Puesto de Trabajo Digital.
  - Diseñar, construir y administrar el cuadro de mando de los servicios de Puesto de Trabajo Digital conforme a las necesidades de Madrid Digital que surjan a lo largo de la vigencia de los contratos (niveles estratégico, táctico y operativo).
- b) Innovación, cumplimiento de buenas prácticas y marco normativo:
  - Realizar informes de auditoría sobre las respuestas a las peticiones de nuevos proyectos que realice la Agencia a los adjudicatarios de los otros lotes.
  - Prestación de servicios de soporte especializado y consultoría y asesoramiento en los ámbitos de Ciberseguridad, así como, aportar personal especializado para el grupo de apoyo a la Innovación, Ciberseguridad, Protección de Datos y Marco Normativo en el ámbito del Puesto de Trabajo Digital
- c) Evolución de los servicios:
  - Identificar nuevas necesidades, así como diseñar y gestionar las prioridades en la cartera de proyectos a desarrollar para la transformación del servicio.
  - Identificar mejoras en los servicios y planificar su implantación, incluyendo el diseño de las actividades de gestión del cambio asociadas a la transformación del Puesto de Trabajo Digital, en base al análisis e interpretación de datos p.ej. sobre experiencia de usuario utilizando herramientas y modelos avanzados.

- Proponer a Madrid Digital la estructura de perfiles de usuario más adecuada, desde el punto de vista del Puesto de Trabajo Digital, en base a los datos suministrados por los equipos de Madrid Digital, en particular los informes que pudiesen ser obtenidos por Madrid Digital en base al uso de distintas herramientas.
- Soporte a proyectos
- d) Soporte y asistencia técnica:
  - Prestación de servicios de soporte técnico especializado y consultoría en los ámbitos técnico y de las infraestructuras informáticas de la Comunidad de Madrid, asociados al puesto de trabajo digital (presencial, híbrido o remoto) y la movilidad (fijo o móvil) dentro del ámbito Office 365 (Programa Adapta)
  - Prestar un soporte a las unidades organizativas de la DPTD en las actividades de planificación, seguimiento y control de la cartera de servicios de la Dirección, así como en la elaboración de especificaciones de servicios y productos y de documentos relacionados con la actividad que lleva a cabo Madrid Digital en el ámbito del Puesto de Trabajo Digital.

En definitiva, se pretende, por un lado, apoyar a la Agencia en la evolución y mejora de la calidad del servicio. Y, como eje fundamental del contrato, facilitar la identificación e implantación efectiva de proyectos de transformación y mejora para adecuar los servicios a la creciente evolución y transformación digital.

Un ejemplo es evolución hacia la implementación del concepto Zero Touch que deberá desarrollar junto con el Lote 2 ya desde el primer año de contrato.

## **8.2 SERVICIOS A PRESTAR Y TAREAS A REALIZAR**

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 a lo largo del proceso de tramitación del expediente hasta su adjudicación, siempre de acuerdo a los procedimientos y herramientas aprobadas por Madrid Digital.

En este punto se detallan las obligaciones y tareas mínimas que el adjudicatario del presente Lote habrá de prestar durante la duración del servicio.

Para ello se han distinguido los siguientes grupos para abordar los trabajos, cada uno de los cuales trabajará bajo la supervisión directa del responsable de estructura orgánica que decida la Dirección de Puesto de Trabajo Digital:

- *Grupo de Gobierno del Contrato y Transformación del Servicio*
- *Grupo de Innovación, Soporte Técnico Especializado y Consultoría Tecnológica*
- *Grupo de apoyo al gobierno de la Ciberseguridad y Marco Normativo en el Puesto de Trabajo Digital*
- *Grupo de Soporte a Proyectos*

### **8.2.1 Grupo de Gobierno del Contrato y Transformación del Servicio**

#### **8.2.1.0 Cambio cultural para la transformación del puesto de trabajo**

El adjudicatario realizará las tareas de seguimiento de la puesta en marcha del plan de cambio cultural para la transformación del puesto de trabajo a implantar por los adjudicatarios de los lotes 1, 2 y 4.

El adjudicatario asistirá a la Agencia en las labores de evaluación y seguimiento de las acciones del plan, así como en la validación de los informes de seguimiento establecidos en el mismo.

No obstante, el adjudicatario de este lote podrá proponer a la Agencia cuantas iniciativas en este ámbito estime oportunas para su incorporación al citado plan del cambio cultural.

### **8.2.1.1 Coordinación y Soporte a los otros lotes**

Entre los servicios de gobernanza y soporte se considera la ejecución de, al menos, las siguientes tareas principales:

- Coordinación, gestión y seguimiento de las actividades de puesta en marcha, implantación y prestación de los servicios del resto de los lotes.
- Monitorización 24x7 de los servicios prestados, identificando posibles alertas, aspectos críticos y actuaciones que afecten a la adecuada ejecución de servicios y soluciones, proponiendo soluciones para esas situaciones.
- Mantenimiento de reuniones de seguimiento periódicas o de otra índole (aspectos técnicos y/o aspectos que puedan afectar al desarrollo de cada proyecto) que aseguren la adecuada puesta en marcha y ejecución de los servicios.
- Apoyo a la Agencia en la preparación y desarrollo de las reuniones periódicas de los Comités de Gestión Operativa.
- Elaboración de informes de seguimiento y/o informes técnicos y de requerimientos, que se deriven de la propia ejecución de los proyectos.
- En general, gestionar y garantizar un inventario con toda la documentación generada durante la duración del servicio, haciendo hincapié en mantener actualizada a nivel cualitativo y cuantitativo la situación actual del contrato de servicios de soporte a la informática y comunicaciones de la Comunidad de Madrid y sus Organismos Autónomos.
- El adjudicatario del servicio deberá realizar la coordinación de la gestión de la seguridad, la protección y privacidad de los datos en su ámbito y el de los restantes lotes de este contrato, teniendo en cuenta lo indicado en el apartado 5.8 GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y PROTECCIÓN Y PRIVACIDAD DE DATOS del presente Pliego.
- El adjudicatario de este servicio debe asesorar a la Agencia sobre la arquitectura de integración con los sistemas de información e infraestructuras que se utilicen para la prestación de los diferentes lotes (siendo responsable de coordinar con los adjudicatarios de los restantes lotes las propuestas que se realicen) y, también, asesorará a la Agencia sobre cualquier consulta que pueda surgir en las tecnologías relacionadas con el objeto del contrato (soporte a desarrollo, comunicaciones, arquitectura y seguridad, y, sistemas).

### **8.2.1.2 Seguimiento y control**

Entre los servicios de seguimiento y control se considera la ejecución de, al menos, las siguientes tareas principales divididas en dos bloques:

#### ***Seguimiento y control de los Acuerdos de Nivel de Servicio***

El adjudicatario será el responsable de la coordinación y seguimiento de la ejecución de los distintos servicios de soporte prestados por los adjudicatarios de los otros lotes. Sin perjuicio de las tareas y metodología que cada licitador incluya en su oferta, como mínimo desarrollará las siguientes tareas:

- Gestión, coordinación y seguimiento de las peticiones e incidencias que se generen a lo largo del contrato. La Oficina de gestión y transformación deberá establecer mecanismos eficientes para asegurar la coordinación de actuaciones del adjudicatario en aras de minimizar los tiempos de resolución de las incidencias, especialmente en el caso de las críticas.

- Definición de los procesos de relación y transmisión de información entre el adjudicatario de cada Lote y la Oficina de gestión y transformación. Establecer el marco de gestión y control de los ANSs.
- Mantenimiento y evolución del catálogo de servicios objeto del contrato, así como de sus ANSs y deducciones: A lo largo del proyecto se documentarán los servicios prestados en detalle, incorporando los cambios que se produzcan a lo largo del contrato por la evolución y transformación de los servicios.
- Seguimiento y supervisión de los servicios proporcionados por los otros lotes así como el control de la calidad en la prestación de estos en cuanto a los ANSs establecidos y sus repercusiones en caso de incumplimiento.
- Elaboración de informes de seguimiento del servicio a nivel global (todos los Lotes): nº peticiones e incidencias, tiempos de resolución, etc.

### **Seguimiento económico**

El adjudicatario definirá para cada servicio del presente Pliego, en colaboración con la Agencia, el modelo de control y seguimiento económico de los servicios prestados por el adjudicatario de los restantes lotes. Para ello, como mínimo desarrollará las siguientes tareas:

- Definición, en el formato que se establezca, de la información que deben remitir los adjudicatarios de los otros a la Oficina.
- Definición de los procesos y mecanismos para el envío de esta información, así como de la periodicidad del envío de dicha información.
- Análisis de la información y carga en los sistemas de seguimiento de Madrid Digital, así como en las herramientas propias del adjudicatario.
- Revisión de los datos y demás condicionantes para la validación de las facturas de cada Lote.

#### **8.2.1.3 Verificación y auditoría de productos y servicios**

Entre los servicios verificación y auditoría, se considera la ejecución de, al menos, las siguientes tareas principales:

##### **Auditoría de productos y servicios**

La Oficina de Gestión y Transformación realizará las tareas de auditoría técnica de los servicios realizados y productos entregados, como apoyo a la toma de decisiones de la Comunidad de Madrid.

##### **Definición del proceso de verificación del Catálogo de equipos y mantenimiento del catálogo de equipos**

La Oficina de Gestión y Transformación realizará junto con la Agencia y con el soporte del adjudicatario del Lote 2, la definición del catálogo de productos.

Este catálogo será una relación “viva” de los equipos que deberán ser gestionados desde el servicio mencionado. Por dicho motivo y adicionalmente a la elaboración del catálogo inicial, la Oficina de Gestión y Transformación definirá los protocolos según las indicaciones de Madrid Digital de inclusión de nuevos productos al catálogo y será responsable de tener actualizado dicho catálogo durante todo el contrato.

##### **Definición del proceso de verificación del Catálogo de aplicaciones y catálogo de aplicaciones soportadas en Nivel 2**

La Oficina de Gestión y Transformación, junto con la Agencia y contando con el soporte del adjudicatario del Lote 1 y en relación al servicio de Soporte de Aplicaciones de Nivel 2, definirá los procedimientos y

la documentación necesarios según las indicaciones de Madrid Digital para la prestación de este servicio, de modo que su prestación pueda iniciarse a partir de la fase de prestación estable y mejora continua. Estos procedimientos y documentación cubrirán al menos los siguientes puntos:

- Criterios que debe cumplir una aplicación para poder ser incluida en el catálogo de Aplicaciones Objeto de Soporte de Aplicaciones de nivel 2.
- Requerimientos a cumplir para que pueda prestarse este servicio sobre una aplicación: documentación normalizada, en lo que afecta al servicio, y transmisión del conocimiento a los operadores que deberá ser suministrado por la Agencia.
- Protocolos de inclusión y de mantenimiento en el servicio de Soporte de Aplicaciones de Nivel 2. La prestación del Servicio de Soporte a Aplicaciones en Nivel 2 irá creciendo en base a las nuevas aplicaciones que se vayan incorporando al servicio.

#### **8.2.1.4 Transformación del servicio**

El adjudicatario realizará las tareas de apoyo necesarias para, en colaboración con la Agencia, la planificación y puesta en marcha de la evolución y transformación del servicio a lo largo del contrato. Para ello, como mínimo desarrollará las siguientes tareas:

Definición y puesta en marcha del nuevo modelo de prestación del servicio, incluido el nuevo modelo operativo para la puesta en marcha del modelo de servicio integral basado en ANS.

- Revisión y adecuación de los diferentes Planes de Transformación, Evolución, Migración e Implantación de servicios. Seguimiento de servicios de despliegue y puesta en marcha de las diferentes soluciones y servicios, de acuerdo a dichos Planes.
- Soporte a la mejora continua del servicio a través de la revisión, adecuación y seguimiento de los Planes de optimización y mejora continua.
- Soporte a la mejora continua de los procesos:
  - Identificación de mejoras en colaboración con los usuarios finales.
  - Diseño y definición de pilotos de implantación de las mejoras identificadas.
- Análisis y validación de las propuestas de evolución de los servicios:
  - Análisis y validación de los enfoques, planes de implantación y esfuerzos estimados.
  - Seguimiento de los proyectos vinculados a estas evoluciones de servicios.
  - Análisis y conclusiones de los pilotos (en su caso).
- Diseño y priorización de cartera de proyectos.
- Seguimiento continuo del mercado para identificar últimas tendencias, con el objetivo de identificar, proponer y definir proyectos de innovación.
- Planificación y seguimiento de nuevos proyectos de transformación.
- Soporte a la elaboración de documentación de expedientes de contratación de productos y servicios.

#### **8.2.1.5 Análisis e interpretación de datos**

El adjudicatario llevará a cabo las tareas de apoyo necesarias para poner en valor la información generada a lo largo de la vida de los contratos, así como las tareas de análisis e interpretación de datos, incluyendo la elaboración de modelos predictivos, que permitan mejorar o innovar en la prestación del servicio y evolucionar hacia una organización *data-driven* en el ámbito de los servicios y soluciones de Puesto de Trabajo Digital.

Para ello, como mínimo desarrollará las siguientes tareas:

- Diseño e implantación de cuadros de mando que faciliten la gestión y la toma de decisiones, tanto a nivel operativo como estratégico. Incluido el proceso de extracción de información en lo posible automatizada y la herramienta de visualización.
- Propuesta, elaboración y seguimiento de pilotos de analítica de datos y gestión predictiva que orienten a la organización hacia un modelo *data-driven* en el ámbito de los servicios de Puesto de Trabajo Digital, y que promuevan la mejora de la experiencia de usuario del Puesto Digital en general, incrementen la autogestión y la personalización, reduzcan los plazos de resolución y entrega, y contribuyan a conseguir los objetivos que se plantean a nivel de cada uno de los lotes.
- Los cuadros de mando y los citados procesos de análisis e interpretación se elaborarán en base a los datos recogidos en los distintos registros existentes, internos o externos a Madrid Digital, mediante procesos basados en las más modernas técnicas y herramientas analíticas, como por ejemplo la Inteligencia Artificial, la cuales deberán ser propuestas y aportadas por el adjudicatario.
- Realización de encuestas de satisfacción, al menos una por año, telefónica, con un máximo de tres intentos no consecutivos de obtener respuesta sobre un cuestionario de máximo 5 preguntas, de las cuales, solo una sería de comentario/redacción y el resto de escala de calificación, sobre una muestra consensuada con la Agencia cuyo tamaño mínimo será de 2.500. A tener en cuenta que, con el fin de evitar un tratamiento cocinado de “no respuesta” habrá elementos de reserva sustitutos de unos titulares iniciales. La experiencia nos dice que el porcentaje de “contacto útil” está en torno al 72%, luego podrían ser necesario contactar con unas 3.500 personas.

## 8.2.2 Grupo de Innovación, Soporte Técnico Especializado y Consultoría Tecnológica

### 8.2.2.0 Ámbito de actuación

La prestación de este servicio se centrará en realizar soporte técnico especializado, administración de sistemas y consultoría tecnológica en los ámbitos técnicos y sus infraestructuras de la Comunidad de Madrid, asociados al puesto de trabajo digital, tanto en su vertiente de puesto como en movilidad, a modo ilustrativo:

**Ámbito Windows:** el servicio demandado en este ámbito tiene que dar cobertura a las siguientes tecnologías:

- Sistemas operativos Windows
- Microsoft 365
- Microsoft Configuration Manager
- Directorio Activo
- Virtualización de escritorio y aplicaciones (Azure Virtual Desktop)
- Automatización de tareas de administración de sistemas: PowerShell y VBScript
- Herramientas de monitorización y seguimiento del servicio. Windows Analytics
- Microsoft Deployment Toolkit
- Windows as a Service: Windows Update (stand-alone), Windows Update for Business y Windows Server Update Services (WSUS)
- Soluciones de seguridad de los sistemas operativos Windows

**Ámbito Movilidad:** el servicio demandado en este ámbito tiene que dar cobertura a las siguientes tecnologías:

- iOS
- Android
- Gestión dispositivos móviles: Workspace ONE (Airwatch)
- Redes de comunicaciones inalámbricas: Wifi, LTE, Bluetooth y NFC.
- Seguridad de dispositivos móviles

**Ámbito Audiovisual:** el servicio demandado en este ámbito tiene que dar cobertura a las siguientes tecnologías:

- Vídeo sobre IP: RTSP, RTMP, NDI, SRT, SDVoE
- Audio sobre IP: Dante (Dante Controller y Dante Domain Manager)
- Matrices de vídeo
- DSP
- Sistemas de microfonía de debate
- Sistemas de microfonía inalámbrica
- Bucle magnético
- Cámaras de vídeo IP
- Cartelería digital
- Videowall
- Sistema de gestión y control de audiovisuales: Extron y Crestron
- Software de producción de vídeo: vMix y OBS.
- Software de videoconferencias: Microsoft Teams, Zoom, Cisco Webex y Pexip
- Sistemas de presentación inalámbrica: Apple Air Play, Google Chromecast, Miracast, Barco ClickShare.

### 8.2.2.1 Descripción de los trabajos a realizar

El Adjudicatario deberá realizar y garantizar los siguientes servicios, ajustándose a los procedimientos y estándares establecidos por Madrid Digital, y en los entornos definidos en el apartado anterior (Ámbitos Técnicos), clasificados en los siguientes grupos (en adelante, Servicios de Carácter General):

- **Servicio de Puesto de Trabajo:** según los criterios e instrucciones de Madrid Digital, dentro de los ámbitos definidos en este Contrato, y mediante la ejecución continua de los siguientes procesos:
  - a. Generación de maquetas: diseño de las distintas imágenes (sistema operativo, aplicaciones, políticas, parametrizaciones, ...) así como de los sistemas de despliegue (manual y automatizado) de las mismas en distintos entornos o ámbitos de trabajo de la Comunidad de Madrid.
  - b. Gestión de parches de seguridad y actualización de S.O. y otras aplicaciones: ejecución de los procesos y tareas asociados a la actualización y mantenimiento de la base instalada de ordenadores personales, especialmente en lo referente a evolución de los productos para mantener el soporte del fabricante, corrección de vulnerabilidades y respuesta ante incidentes de seguridad.
  - c. Soporte a la implantación de M365: soporte al despliegue de Microsoft 365 así como a los procesos de gestión de incidencias y soporte de segundo o tercer nivel, además de tareas de comunicación y difusión de los servicios y sus evoluciones.
  - d. Diseño e implantación de servicios del puesto de trabajo: definición, documentación y soporte a la implantación de nuevos servicios asociados al puesto de trabajo.

- e. Administración de dispositivos instalados: configuración y parametrización de sistemas de gestión de ordenadores personales institucionales de la CM bajo sistema operativo Windows.
- f. Gestión y administración de infraestructura soporte a la administración del puesto: colaborar en la evaluación, prueba, despliegue, mantenimiento y administración de las distintas herramientas empleadas en la gestión del parque informático.
- g. Consultoría de seguridad: análisis de incidencias, propuesta de soluciones, implantación de las mismas en el ámbito de los sistemas operativos Windows.
- **Servicio de Movilidad:** según los criterios e instrucciones de Madrid Digital, dentro de los ámbitos definidos en este contrato, y mediante la ejecución continua de los siguientes procesos:
  - a. Generación de maquetas para dispositivos móviles: desarrollo de las distintas imágenes (sistema operativo, aplicaciones, polífticas, parametrizaciones, ...) así como sistemas de instalación de las mismas en distintos modelos para distintos perfiles de usuarios o ámbitos de trabajo de la Comunidad de Madrid.
  - b. Gestión de parches de seguridad y actualización de S.O.: ejecución de los procesos y tareas asociados a la actualización y mantenimiento de la base instalada de smartphones, tabletas y otros dispositivos móviles, especialmente en lo referente a incidencias de seguridad.
  - c. Administración de la base instalada: configuración y parametrización de dispositivos móviles mediante sistema MDM o similar para la gestión de los dispositivos móviles empleados en el ámbito de la Comunidad de Madrid.
- **Servicio de Audiovisuales:** según los criterios e instrucciones de Madrid Digital, dentro de los ámbitos definidos en este contrato, y mediante la ejecución continua de los siguientes procesos:
  - a) Diseño y definición de soluciones de puesto de trabajo basadas en productos y servicios audiovisuales.
  - b) Elaboración de las soluciones técnicas y entornos de prueba para el despliegue masivo de las soluciones definidas.
  - c) Gestión de la base instalada mediante las herramientas que Madrid Digital determine
  - d) Soporte técnico especializado en el ámbito de las soluciones desarrolladas.
  - e) Documentación y traspaso del conocimiento de carácter técnico.
  - f) Administración de la base instalada: configuración y parametrización de dispositivos o similar para gestionar los dispositivos audiovisuales empleados en el ámbito de la Comunidad de Madrid.
- **Otros servicios:**
  - a) Innovación de producto, servicio y proceso: se elaborarán propuestas concretas para impulsar la innovación en los servicios, productos y procesos asociados al Puesto de Trabajo Digital, sustentando dichas propuestas en informes de tendencias, opiniones de expertos, casos de uso, y métodos similares.
  - b) Asesoría Técnica especializada en los ámbitos tecnológicos objeto del presente Pliego: todos los servicios que se describen incluyen la resolución de tareas que requieren un alto grado de especialización, mediante la realización de labores técnicas o de soporte, análisis de soluciones sobre productos, así como consultoría tecnológica y análisis de novedades en las tecnologías utilizadas.
  - c) Transferencia de conocimiento: para todos los servicios que constituyen el presente Pliego se impartirán sesiones técnicas, con el objeto de asegurar la transferencia del conocimiento generado en la ejecución de los servicios a los empleados de Madrid Digital.
  - d) Documentación: todos los servicios que se describen en este apartado deben incorporar actividades relacionadas con la adecuada actualización de la documentación técnica de las aplicaciones o componentes afectados, según las necesidades de Madrid Digital, así como

el soporte a la elaboración de documentación de expedientes de contratación de productos y servicios.

Existe una relación directa entre los servicios definidos y los ámbitos técnicos, estando el Servicio de Puesto de Trabajo asociado al Ámbito de Windows, al de Movilidad y al de Audiovisuales.

A continuación, se detallan, según cada ámbito técnico, las actividades a realizar para cada uno de los servicios solicitados.

### **Servicio de Puesto de Trabajo Digital. Ámbito Windows**

- Diseño y definición de soluciones de puesto de trabajo basadas en sistemas operativos Microsoft. Estas soluciones incluirán además la suite ofimática Office y los aplicativos y productos de uso general en la Comunidad de Madrid y podrán desarrollarse en entornos "on premise" y nube (Microsoft 365).
- Elaboración de las soluciones técnicas y entornos de prueba para el despliegue masivo de las soluciones definidas.
- Gestión de la base instalada mediante herramientas de gestión remota basadas en Directorio Activo Microsoft y Microsoft Configuration Manager.
- Establecimiento de las acciones de securización y actualización de los puestos de trabajo y sus dispositivos para mantener el nivel de seguridad requerido.
- Soporte técnico especializado en el ámbito de las soluciones desarrolladas.
- Documentación y traspaso del conocimiento de carácter técnico.

### **Servicio de Movilidad. Ámbito Movilidad**

- Diseño y definición de soluciones de puesto de trabajo basadas en sistemas operativos Apple y Google. Estas soluciones incluirán además herramientas de colaboración y los aplicativos y productos de uso general en la Comunidad de Madrid y podrán desarrollarse en entornos "on premise" y nube (Microsoft 365).
- Elaboración de las soluciones técnicas y entornos de prueba para el despliegue masivo de las soluciones definidas.
- Gestión de la base instalada mediante herramientas de gestión remota tipo MDM como Workspace One (Airwatch).
- Establecimiento de las acciones de securización y actualización de los puestos de trabajo y sus dispositivos para mantener el nivel de seguridad requerido.
- Soporte técnico especializado en el ámbito de las soluciones desarrolladas.
- Documentación y traspaso del conocimiento de carácter técnico.

### **Servicio de Audiovisuales**

- Diseño y definición de soluciones de puesto de trabajo basadas en productos y servicios audiovisuales.
- Elaboración de las soluciones técnicas y entornos de prueba para el despliegue masivo de las soluciones definidas.
- Gestión de la base instalada mediante las herramientas que Madrid Digital determine.
- Soporte técnico especializado en el ámbito de las soluciones desarrolladas.
- Documentación y traspaso del conocimiento de carácter técnico.

## **8.2.3 Grupo de apoyo al gobierno de la Ciberseguridad y Marco Normativo en el Puesto de Trabajo Digital**

### **8.2.3.0 Ámbito de actuación**

Los retos en materia de ciberseguridad, privacidad y protección de datos demandan la adaptación de las soluciones y servicios al marco de referencia en estos ámbitos, y la efectiva implantación de medidas operativas.

Este servicio establece las medidas a adoptar en los servicios y soluciones para hacer frente a estos retos, gestiona su implantación y apoya en el seguimiento de la evolución del marco legal europeo y nacional en materia de ciberseguridad, con el propósito de reforzar la confianza digital, así como garantizar la seguridad de los servicios prestados en el ámbito del Puesto de Trabajo Digital.

#### **8.2.3.1 Descripción de los trabajos a realizar**

Se pueden distinguir dos ámbitos fundamentales, en los que se prestarán los siguientes servicios.

##### **Ámbito Ciberseguridad:**

- Preparación de planes operativos para la implementación de medidas de ciberseguridad en el ámbito del Puesto de Trabajo Digital
- Asesoramiento técnico para el diseño y la puesta en marcha de las medidas
- Soporte en la realización de auditorías en materia de ciberseguridad

##### **Ámbito Marco Normativo:**

- Preparación de planes operativos para la implementación de medidas destinadas a garantizar la privacidad y la protección de datos en el ámbito del Puesto de Trabajo Digital
- Asesoramiento técnico, normativo y organizativo para el diseño y la puesta en marcha de las medidas
- Soporte en la realización de auditorías de carácter normativo

En ambos ámbitos el servicio demandado en este ámbito tiene que dar cobertura, como mínimo, a las siguientes tecnologías:

- Sistemas operativos Windows, Android e iOS
- Virtualización de escritorio y aplicaciones
- Servicios de nube Microsoft 365

## **8.2.4 Grupo de Soporte a Proyectos**

### **8.2.4.0 Ámbito de actuación**

La prestación de los servicios objeto del contrato se centrará en la concepción y definición de proyectos de transformación y/o innovación en el ámbito del Puesto de Trabajo Digital, así como en la concepción y definición, gestión, dirección, planificación, seguimiento y control de proyectos y despliegues en los ámbitos técnicos y de infraestructuras tecnológicas de la Comunidad de Madrid, asociados directa o indirectamente al puesto de trabajo digital (estos últimos proyectos no necesariamente tendrán como ámbito exclusivo el Puesto de Trabajo Digital, sino que pueden abarcar otros ámbitos tecnológicos pero siempre incluyendo o afectando de alguna forma, directa o indirecta, el Puesto Digital).

El objetivo de este Grupo de Soporte a Proyectos es principalmente de coordinación y, en su caso, ejecución en algunos ámbitos, de los proyectos en los que estén involucrados los servicios prestados en el alcance de este Pliego y, específicamente, entre los adjudicatarios de los distintos lotes.

Es importante destacar que:

- Dado el ámbito tan amplio de servicios que abarca el Pliego, prácticamente cualquier proyecto de Madrid Digital puede requerir los servicios previstos aquí ya que tendrá relación con Puesto de Trabajo: infraestructuras, comunicaciones, sistemas, aplicaciones, proyectos específicos de algunas áreas de Servicio, etc. pero que tendrán que establecerse a demanda proyecto a proyecto. De esta forma, el planteamiento de este apartado es la de establecer unos requisitos generales que permitan esta gestión.

#### **8.2.4.1 Descripción de los trabajos a realizar**

Como se describe en este Pliego, Lote 2, Madrid Digital tiene intención de llevar a cabo proyectos de transformación o de innovación en el ámbito del Puesto de Trabajo Digital.

Una de las funciones de este Grupo es la elaboración de informes que recojan la concepción y/o definición de proyectos de este tipo, de modo que sirvan como punto de arranque para la elaboración de una propuesta técnico-económica por el lote 2 para llevar a cabo el proyecto. Así mismo se deberán elaborar informes de evaluación de dichas ofertas.

Otra función, y a petición de Madrid Digital, podrá ser la gestión, dirección, planificación, seguimiento y control de dichos proyectos en caso de que Madrid Digital decida llevarlo a cabo.

Por otro lado, en el caso de los otros proyectos mencionados en el punto anterior, puede ser de distinta naturaleza, y en este caso el adjudicatario deberá hacerse cargo de la gestión, dirección, planificación, seguimiento y control de dichos proyectos:

- Finalistas de usuario. Generalmente promovidos por Áreas de Servicio a Clientes, por ejemplo:
  - Traslados y nuevos centros
  - Instalación de software o utilidades
  - Soporte planificado a actividades técnicas (presentaciones, cursos, eventos, etc)
- De mejora tecnológica interna. Pueden requerir un equipo independiente dedicado a actuaciones continuadas de actualización del parque para mantener una óptima situación de Puesto, por ejemplo:
  - Actualizaciones de software (Versión de S.O., parches, programas, etc.)
  - Actualizaciones de hardware (renovaciones tecnológicas)
  - Mejora de la seguridad
  - Apoyo en campo al ámbito de comunicaciones para revisar puntos de red, puertos libres en los switches y comprobaciones previas a un despliegue o traslado.
  - Ocasionalmente apagado y encendido de hardware de sistemas (Servidores, cabinas de almacenamiento, etc.) cuando haya un corte eléctrico en una sede que aconseje su apagado controlado. Esta actuación será guiada por el responsable de ese sistema.

Las tareas que principalmente llevará a cabo este Grupo, además de las mencionadas más arriba, son las siguientes:

- Coordinación, gestión y seguimiento de las distintas actividades de los proyectos que abarquen distintos Lotes en el ámbito de contrato y/o en relación con otros contratos de Madrid Digital. En casos concretos, se podrá solicitar la ejecución de algunas actividades.

- Coordinación, revisión y adecuación de los diferentes Planes de Migración o de Implantación de servicios. Seguimiento de servicios de despliegue y puesta en marcha de las diferentes soluciones, de acuerdo a dichos Planes.
- Identificación de aspectos críticos y actuaciones que afecten a la adecuada migración o implantación de servicios y soluciones, proponiendo soluciones para esas situaciones.
- Mantenimiento de reuniones de seguimiento periódicas o de otra índole (aspectos técnicos y/o aspectos que puedan afectar al desarrollo de cada proyecto)
- Colaboración con la agencia en las tareas de comunicación por canales internos (Internet, Intranet, reuniones presenciales, etc.) de las novedades en los servicios y procedimientos que afecten a los usuarios y la gestión del cambio de los mismos.
- Elaboración de informes de seguimiento y/o informes técnicos y de requerimientos, que se deriven de la propia ejecución de los proyectos.
- La agencia podrá requerir estudios técnicos sobre tecnologías, arquitecturas y soluciones relacionadas con los servicios y prestaciones solicitadas en todos y cada uno de los lotes que componen este Pliego.
- Análisis y validación de las propuestas de evolución de los servicios.
- Análisis y conclusiones de los pilotos (en su caso).
- Análisis y validación de los enfoques, planes de implantación y esfuerzos estimados.
- Seguimiento de los proyectos vinculados a estas evoluciones de servicios.

### **8.3 EQUIPO DE TRABAJO**

El equipo de trabajo estará integrado por un número adecuado de recursos con los conocimientos necesarios para llevar a cabo las tareas descritas en este Pliego en los plazos marcados.

El Responsable General del Proveedor designado por el contratista será el único interlocutor con el Responsable del Contrato propuesto por la Agencia, y será obligación de la empresa contratista el designar sustituto para supuestos de ausencia del Jefe de Proyecto.

La acreditación de la titulación, conocimientos y experiencia exigida, de cada uno de los componentes de los perfiles que integran el equipo de trabajo, solo deberá ser presentada por la empresa propuesta como adjudicataria mediante currículum vitae acreditado por la empresa.

Dicha acreditación consistirá en la aportación por parte del licitador propuesto como adjudicatario de los Currículum de los recursos que prestarán los servicios, especificando la cualificación profesional de cada uno de los miembros del equipo propuesto (con detalle de perfil técnico, titulación, formación y actividad profesional). Asimismo, deberá presentar Certificado de su Dirección de Recursos Humanos o del órgano que tenga establecida tal competencia, acreditativo de los datos contenidos en dichos Currículum.

El adjudicatario deberá disponer en exclusiva del equipo base adecuado para la prestación de los servicios objetos del contrato. Se define como equipo base en el ámbito de este lote al personal que el adjudicatario debe comprometerse a tener como mínimo en el servicio y que estará sujeto al control de la rotación y a la verificación de su asignación al servicio, sin perjuicio de la dotación por encima de dicho mínimo que el adjudicatario deba implementar para cumplir con los ANS.

A continuación, se relacionan la tipología de perfiles para los servicios que requieren una tipología de perfiles concretos.

Para establecer los requisitos mínimos de los perfiles solicitados se ha tomado como referencia el vigente *XVIII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios*

*de mercado y de la opinión pública*, haciendo en tal caso mención a las nomenclaturas de los grupos profesionales del citado Convenio en dicho pliego, cuyas características deberá cumplir el adjudicatario para los perfiles solicitados en todo momento. En caso de que el convenio aplicable a la empresa adjudicataria sea distinto, el adjudicatario deberá cumplir con los requisitos exigidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

### **8.3.1 Grupo de Gobierno del Contrato y Transformación del Servicio**

#### **8.3.1.0 Tipología de perfiles**

##### ***Responsable Gobierno del Contrato y Transformación del Servicio***

Requerimientos mínimos:

- Titulación Universitaria de Grado en ámbito técnico o científico (preferiblemente ingeniería Informática o Telecomunicaciones)
- Cinco años, al menos, de experiencia en tareas de dirección de proyectos de oficinas técnicas en el ámbito de proyectos de tecnologías de la información o similar.
- Certificación: Project Management Professional (PMP) o similar.
- Categoría mínima: A4GAN1

##### ***Jefe de Proyecto***

Requerimientos mínimos:

- Titulación Universitaria de Grado en ámbito técnico o científico (preferiblemente ingeniería Informática o Telecomunicaciones)
- Dos años, al menos, de experiencia en tareas propias de oficinas técnicas de proyecto en el ámbito de tecnologías de la información o similar.
- Certificaciones: Project Management Professional (PMP) o similar.
- Categoría mínima: A4GBN1

Los licitadores deberán incluir en su propuesta económica una tabla donde se relacionen los importes precios/hora ofertados para cada uno de los perfiles indicados.

##### ***Ingeniero de Calidad***

Requerimientos mínimos:

- Titulación Universitaria de Grado en ámbito técnico o científico (preferiblemente ingeniería Informática o Telecomunicaciones)
- Dos años, al menos, de experiencia en tareas propias de oficinas técnicas de proyecto en el ámbito de tecnologías de la información o similar.
- Certificaciones: En Sistemas de Gestión de Calidad o similar.
- Categoría mínima: A4GCN1

##### ***Gestor Administrativo***

Requerimientos mínimos:

- Titulación de Técnico grado medio o similar (preferiblemente en ámbito de las TIC)
- Dos años, al menos, de experiencia en tareas administrativas propias de oficinas técnicas de proyecto en el ámbito de tecnologías de la información o similar, así como en diseño y redacción

de especificaciones de servicios y soluciones, y el soporte a la elaboración de documentación de expedientes de contratación de productos y servicios.

- Categoría mínima: A1GDN1

Los licitadores deberán incluir en su propuesta económica una tabla donde se relacionen los importes precios/hora ofertados para cada uno de los perfiles indicados.

### **8.3.1.1 Equipo Base**

Se solicita equipo base para los siguientes servicios y perfiles en las cantidades que se indican a continuación:

#### **Grupo de Gobierno del Contrato y Transformación del Servicio**

- Jefe de Proyecto, Responsable del Grupo. Número mínimo solicitado: 2
- Ingeniero de Calidad: 5
- Gestor Administrativo: 2

### **8.3.2 Grupo de Innovación, Soporte Técnico Especializado y Consultoría Tecnológica**

#### **8.3.2.0 Tipología de perfiles**

Los requisitos mínimos que se reseñan a continuación serán de exigencia para los recursos propuestos por el adjudicatario en función del ámbito y perfil, y se han establecido en base a las tecnologías de Puesto actualmente utilizadas por Madrid Digital. En el caso de que por razones de evolución tecnológica alguna de dichas tecnologías sea sustituida por otra, el adjudicatario se compromete a reciclar o sustituir el perfil correspondiente.

#### **ÁMBITOS**

##### **1. Ámbito Windows Puesto de Trabajo**

Dirigido a soluciones de puesto de trabajo con foco en el cliente y la gestión centralizada basada en tecnologías Windows. Se distinguen dos perfiles:

#### ***Perfil Arquitecto de Sistemas de Puesto***

- Experiencia y conocimientos en generación y despliegue de maquetas basadas en Windows 10/11 con tecnología MDT y Microsoft Configuration Manager
- Experiencia y conocimientos en gestión de equipos mediante políticas de Directorio Activo
- Experiencia y conocimientos en gestión centralizada de equipos con la herramienta Microsoft Configuration Manager
  - Gestión de actualizaciones de seguridad
  - Gestión del ciclo de vida de sistemas operativos (Windows As A Service)
  - Generación y distribución de paquetes y aplicaciones a los clientes gestionados
- Experiencia en scripting en lenguaje Powershell
- Categoría mínima: A4GAN1

#### ***Perfil Técnico de Sistemas de Puesto***

- Experiencia y conocimientos en tareas de soporte avanzado (Windows 10/11, Microsoft Office, certificados electrónicos y firma electrónica)
- Experiencia y conocimientos en gestión de equipos mediante políticas de Directorio Activo
- Experiencia y conocimientos en el uso de herramientas colaborativas en nube (Microsoft 365, Teams, Onenote, Onedrive, etc.)

- Experiencia y conocimientos en homologación y pruebas de equipamiento asociado al puesto de trabajo: PCs, portátiles y periféricos (impresoras, escáneres, dockings, etc.)
- Conocimientos básicos sobre Comunicaciones
- Categoría mínima: A4GBN1

## 2. Ámbito Windows Plataformas

Dirigido a soluciones de servidor en red basadas en tecnología Windows, entre las que destacan el servicio de correo corporativo Exchange, Directorio Activo en Azure y local, federación entre ellos, etc. Se distinguen tres perfiles:

### ***Perfil Arquitecto Correo Electrónico Exchange***

- Experiencia en administración y operación de plataformas Exchange onprem y en nube EXO
- Experiencia en sistemas de seguridad perimetrales de correo electrónico (antivirus y filtrado seguro de mensajes de correo Cisco Ironport)
- Experiencia en administración de sistemas mediante lenguaje scripting Powershell
- Conocimientos básicos sobre Comunicaciones
- Grupo Profesional: A4GAN1

### ***Perfil Arquitecto Directorio Activo***

- Experiencia y conocimiento en tecnologías Directorio Activo, Azure Active Directory, ADFS, AADConnect.
- Experiencia en scripting y administración de sistemas en lenguaje Powershell
- Conocimientos básicos sobre Comunicaciones
- Valorable conocimiento en OpenLDAP
- Grupo Profesional: A4GAN1

### ***Perfil Técnico de Sistemas de plataforma Windows en red***

- Experiencia y conocimiento en tecnologías Exchange, Directorio Activo, Microsoft M365, ADFS, AADConnect.
- Experiencia en sistemas perimetrales de correo electrónico (antivirus y filtrado seguro de mensajes de correo)
- Experiencia en scripting y administración de sistemas en lenguaje Powershell
- Conocimientos básicos sobre Comunicaciones
- Valorable conocimiento en OpenLDAP
- Grupo Profesional: A4GBN1

## 3. Ámbito Microsoft 365

Dirigido a soluciones de colaboración basadas en las herramientas Microsoft 365. Se distingue un perfil:

### ***Perfil Técnico de Soluciones M365***

- Conocimientos y experiencia en administración de herramientas de colaboración Office M365
- Experiencia en scripting en lenguaje Powershell
- Conocimientos básicos sobre Comunicaciones
- Grupo Profesional: A4GBN1

#### **4. Ámbito Audiovisuales**

Dirigido a sistemas audiovisuales utilizados en el puesto de trabajo, salas de reuniones, salas de Vistas Judiciales, etc. Se distingue un perfil:

##### ***Perfil Arquitecto de Sistemas Audiovisuales***

- Conocimiento y experiencia en el manejo, programación y uso de sistemas de gestión y control audiovisual Extron y Crestron
- Conocimiento y experiencia en sistemas de audio y vídeo basados en tecnología IP
- Conocimiento y experiencia en sistema de gestión de sistemas Videowall
- Grupo Profesional: A4GBN1

#### **5. Ámbito Movilidad y gestión dispositivos móviles**

Dirigido a soluciones de movilidad utilizadas en el puesto de trabajo y basadas en tecnologías Android e iOS, así como la gestión centralizada de las mismas. Se distingue un perfil:

##### ***Perfil Técnico de Sistemas de movilidad y gestión centralizada de dispositivos móviles***

- Conocimiento y experiencia en la operación y administración de plataformas de gestión de terminales móviles MDM, principalmente VMWare Workspace One (Airwatch)
- Conocimientos en scripting mediante lenguaje Powershell
- Grupo Profesional: A4GBN1

### **TIPOLOGÍA DE PERFILES**

A partir de los cinco ámbitos indicados anteriormente, se identifican ocho perfiles.

#### ***Perfil Arquitecto de Sistemas de Puesto***

- Formación mínima requerida:  
150 h en formación distribuida en algunas de las siguientes tecnologías
  - Sistemas Operativos Windows de Puesto de Trabajo (Windows 10 y 11)
  - Microsoft Configuration Manager (SCCM 2012 o posterior)
  - Microsoft Deployment Toolkit (MDT)
  - Directorio Activo y herramientas de gestión de políticas basadas en AD
  - Virtualización del escritorio y aplicaciones (Azure Virtual Desktop)
  - Scripting para la gestión de sistemas (VBScript y PowerShell)
  - Soluciones de Microsoft 365: Onedrive, Onenote, Sharepoint, Teams, etc.
  - Seguridad y cumplimiento en soluciones cloud, en especial en Microsoft 365.
  - Conocimientos de redes (deseable CCNA o similar)
- Actividad Profesional mínima requerida:  
Experiencia de 3 años mínima imprescindible en:
  - Diseño y elaboración de imágenes basadas en sistemas Windows con tecnologías MDT o Microsoft Configuration Manager y distribución automatizada de las mismas
  - Gestión centralizada de puestos con Microsoft Configuration Manager: distribución de software, parches de seguridad y sistemas operativos
  - Gestión centralizada de puestos mediante políticas de Directorio Activo
  - Automatización de tareas de administración con scripts en lenguaje PowerShell
  - Resolución de incidencias de puesto de trabajo: sistema operativo, aplicaciones ofimáticas y periféricos en tercer nivel de soporte

- Apoyo en la implantación y despliegue de S.O., aplicaciones de escritorio y productos basados en soluciones nube Microsoft 365
- Documentación de los servicios y soluciones desplegadas

Experiencia en:

- Actualización de sistemas operativos con Microsoft Configuration Manager: Windows as a Service, Inplace Upgrade, User State Migration Tool (USMT) y procesos de refresh.

### **Perfil Técnico de Sistemas de Puesto**

- Formación mínima requerida:

100 h en formación distribuida entre algunas de las siguientes tecnologías

- Sistemas Operativos Windows de Puesto de Trabajo (Windows 10 y 11)
- Microsoft Configuration Manager (SCCM 2012 o posterior)
- Directorio Activo y herramientas de gestión de políticas basadas en AD
- Virtualización del escritorio y aplicaciones (Azure Virtual Desktop)
- Microsoft Deployment Toolkit (MDT)
- Scripting para gestión de sistemas (VBScript y PowerShell)
- Soluciones Microsoft 365: Onedrive, Onenote, Sharepoint, Teams, etc.
- Seguridad y cumplimiento en soluciones cloud, en especial en Microsoft 365.
- Conocimientos de redes (deseable CCNA o similar)

- Actividad Profesional mínima requerida:

Experiencia de 2 años mínima imprescindible en

- Gestión centralizada de puestos con Microsoft Configuration Manager: distribución de software, configuraciones y parches de seguridad
- Despliegue de sistemas operativos: Microsoft Configuration Manager y/o MDT
- Gestión centralizada de puestos mediante políticas de Directorio Activo
- Automatización de tareas de administración con scripts en lenguaje PowerShell
- Resolución de incidencias de puesto de trabajo: sistema operativo, aplicaciones ofimáticas y periféricos en tercer nivel de soporte
- Apoyo en la implantación y despliegue de S.O., aplicaciones de escritorio y productos basados en soluciones nube Microsoft 365
- Documentación de servicios y soluciones desplegadas

### **Perfil Arquitecto Correo Electrónico Exchange**

- Formación mínima requerida:

150 h en formación distribuida entre algunas las siguientes tecnologías

- Sistemas operativos Windows de servidor (Windows Server 2016 o superior)
- Directorio Activo y herramientas de federación con Azure (AADConnect, ADFS)
- Proxy de aplicación web (WAP) de Microsoft
- Scripting para la gestión y administración de sistemas (PowerShell)
- Diseño, implantación o administración de Exchange Server 2013 o superior
- Administración de Exchange Online
- Seguridad y cumplimiento en Exchange Online
- Sistemas de seguridad perimetral de correo electrónico Cisco Secure Email (Ironport)
- Seguridad y cumplimiento en soluciones cloud, en especial en Microsoft 365.
- Conocimientos de redes (deseable CCNA o similar)

- Actividad Profesional mínima requerida

Experiencia de 3 años mínima imprescindible en:

- Gestión de plataforma de correo electrónico Exchange Server 2013 o superior
- Gestión de plataforma de correo electrónico Exchange Online
- Migración de Exchange Server 2013 a versión superior onprem
- Migración de Exchange Server a Exchange Online en el cloud
- Gestión de la seguridad y cumplimiento en Exchange Online
- Sistemas de doble factor de autenticación basados en Azure MFA
- Resolución de incidencias de correo basadas en los sistemas Exchange Server y Exchange Online en tercer nivel de soporte
- Gestión y administración de sistema de seguridad perimetral de correo electrónico
- Documentación de servicios y soluciones desplegadas

### **Perfil Arquitecto Directorio Activo**

- Formación mínima requerida:  
150 h en formación distribuida entre algunas las siguientes tecnologías
  - Sistemas operativos Windows de servidor (Windows Server 2016 o superior)
  - Directorio Activo y herramientas de federación con Azure (AADConnect, ADFS)
  - Proxy de aplicación web (WAP) de Microsoft
  - Scripting para la gestión y administración de sistemas (PowerShell)
  - Diseño, implantación o administración de Directorio Activo 2012 o superior
  - Administración de Azure Active Directory
  - Seguridad y cumplimiento en Azure Active Directory
  - Seguridad y cumplimiento en soluciones cloud, en especial en Microsoft 365.
  - Conocimientos de redes (deseable CCNA o similar)
- Actividad Profesional mínima requerida  
Experiencia de 3 años mínima imprescindible en:
  - Administración de Directorio Activo 2012 o superior, tanto del diseño lógico como físico, replicación, gestión de roles y seguridad
  - Gestión de políticas de grupo GPO con herramientas basadas en AD
  - Administración de Azure Active Directory
  - Federación del Directorio Activo mediante ADFS (Active Directory Federation Services)
  - Sincronización del Directorio Activo con Azure mediante AADConnect
  - Sistemas de doble factor de autenticación basados en Azure MFA
  - Resolución de incidencias de Directorio Activo en tercer nivel de soporte
  - Documentación de servicios y soluciones desplegadasExperiencia en:
  - Gestión y administración de sistemas OpenLDAP

### **Perfil Técnico de Sistemas de plataforma Windows en red**

- Formación mínima requerida:  
100 h en formación distribuida entre algunas las siguientes tecnologías
  - Sistemas operativos Windows de servidor (Windows Server 2012 o superior)
  - Directorio Activo y herramientas de federación con Azure (AADConnect, ADFS)
  - Proxy de aplicación web (WAP) de Microsoft
  - Scripting para la gestión y administración de sistemas (PowerShell)
  - Diseño, implantación o administración de Directorio Activo 2012 o superior
  - Administración de Azure Active Directory
  - Seguridad y cumplimiento en Azure Active Directory

- Administración de plataforma de correo electrónico Exchange Server 2013 o superior
- Administración de plataforma de correo electrónico Exchange Online
- Seguridad y cumplimiento en soluciones cloud, en especial en Office 365.
- Conocimientos de redes (deseable CCNA o similar)
- Actividad Profesional mínima requerida  
Experiencia de 2 años mínima imprescindible en:
  - Administración de Directorio Activo 2012 o superior, tanto del diseño lógico como físico, replicación, gestión de roles y seguridad
  - Gestión de políticas de grupo GPO con herramientas basadas en AD
  - Administración de Azure Active Directory
  - Administración de plataforma de correo electrónico Exchange Server 2013 o superior
  - Administración de plataforma de correo electrónico Exchange Online
  - Federación del Directorio Activo mediante ADFS (Active Directory Federation Services)
  - Gestión y administración de sistema de seguridad perimetral de correo electrónico
  - Sincronización del Directorio Activo con Azure mediante AADConnect
  - Sistemas de doble factor de autenticación basados en Azure MFA
  - Resolución de incidencias de Directorio Activo en tercer nivel de soporte
  - Resolución de incidencias de correo basadas en los sistemas Exchange Server y Exchange Online en tercer nivel de soporte
  - Documentación de servicios y soluciones desplegadas

### **Perfil Técnico de Soluciones M365**

- Formación mínima requerida:  
100 h en formación distribuida entre algunas las siguientes tecnologías
  - Soluciones de colaboración basadas en las herramientas Microsoft 365
  - Azure Active Directory
  - Administración y gestión de Onedrive, Teams y OneNote
  - Administración y gestión de Sharepoint online
  - Administración y gestión de Exchange online
  - Administración y gestión de PowerBI
  - Administración y gestión de Power Platform (Power Automate y Power Apps)
  - Sistemas de doble factor de autenticación basados en Azure MFA
- Actividad Profesional mínima requerida  
Experiencia de 2 años mínima imprescindible en:
  - Soluciones de colaboración basadas en las herramientas Microsoft 365
  - Azure Active Directory
  - Administración y gestión de Onedrive, Teams y OneNote
  - Administración y gestión de Sharepoint online
  - Administración y gestión de Exchange online
  - Administración y gestión de PowerBI
  - Administración y gestión de Power Platform (Power Automate y Power Apps)
  - Sistemas de doble factor de autenticación basados en Azure MFA
  - Resolución de incidencias de Directorio Activo en tercer nivel de soporte

### **Perfil Arquitecto de Sistemas Audiovisuales**

- Formación mínima requerida:  
75 h en formación distribuida entre algunas las siguientes tecnologías

- Sistemas de gestión y control audiovisual Extron o Creston
- Sistemas de audio y vídeo basados en tecnologías IP
- Sistemas Videowall
- Sistemas de videoconferencia y streaming de vídeo
- Sistemas de cartelería digital
- Conocimientos de redes cableadas y WIFI (deseable CCNA o similar)
- Actividad Profesional mínima requerida  
Experiencia de 3 años mínima imprescindible en:
  - Sistemas de gestión y control audiovisual con tecnologías Extron o Creston
  - Sistemas de audio y vídeo basados en tecnologías IP
  - Sistemas Videowall
  - Sistemas de videoconferencia y streaming de vídeo
  - Sistemas audiovisuales para salas de reuniones con Teams o Zoom
  - Resolución de incidencias de tercer nivel en sistemas audiovisuales

### ***Perfil Técnico de Sistemas de movilidad y gestión centralizada de dispositivos móviles***

- Formación mínima requerida:  
50 h en formación distribuida entre algunas las siguientes tecnologías
  - Sistemas Operativos Android e IOS
  - VMWare Workspace One (Airwatch)
  - Conocimientos de redes (deseable CCNA o similar)
- Actividad Profesional mínima requerida  
Experiencia de 2 años mínima imprescindible en:
  - Sistemas operativos móviles iOS y Android
  - Maquetación en terminales Android
  - Gestión remota de dispositivos móviles en entorno MDM (preferentemente VMWare Workspace One - Airwatch)
  - Redes Wi-Fi, LTE
  - Conectividad Bluetooth y NFC
  - Soporte técnico de tercer nivel en terminales móviles

#### **8.3.2.1 Equipo Base**

En concreto para el lote 3, se solicita equipo base en el siguiente servicio y para los siguientes perfiles y las cantidades que se mencionan a continuación:

#### **Grupo de Innovación, Soporte Técnico Especializado y Consultoría Tecnológica**

Comienzo de la ejecución del contrato.

- Perfil Arquitecto de Sistemas de Puesto. Número mínimo solicitado: 3
- Perfil Técnico de Sistemas de Puesto. Número mínimo solicitado: 1
- Perfil Arquitecto Correo Electrónico Exchange. Número mínimo solicitado: 2
- Perfil Arquitecto Directorio Activo. Número mínimo solicitado: 1
- Perfil Técnico de Sistemas de plataforma Windows en red. Número mínimo solicitado: 1
- Perfil Técnico de Soluciones M365. Número mínimo solicitado: 1
- Perfil Arquitecto de Sistemas Audiovisuales. Número mínimo solicitado: 1
- Perfil Técnico de Sistemas de movilidad y gestión centralizada de dispositivos móviles. Número mínimo solicitado: 1

Incorporación el 1 de septiembre de 2025.

- Perfil Arquitecto de Sistemas de Puesto. Número mínimo solicitado: 2
- Perfil Técnico de Sistemas de Puesto. Número mínimo solicitado: 1
- Perfil Arquitecto Correo Electrónico Exchange. Número mínimo solicitado: 1
- Perfil Técnico de Sistemas de plataforma Windows en red. Número mínimo solicitado: 1
- Perfil Técnico de Soluciones M365. Número mínimo solicitado: 1
- Perfil Arquitecto de Sistemas Audiovisuales. Número mínimo solicitado: 1

En este Grupo deberá aportarse un teléfono de alerta con una disponibilidad 24x7 para la atención y recepción de incidencias para los siguientes perfiles:

- Perfil Arquitecto Correo Electrónico Exchange.
- Perfil Arquitecto Directorio Activo.
- Perfil Técnico de Sistemas de plataforma Windows en red.

**Deberá establecerse un coordinador para aquellos servicios que dispongan de 3 o más recursos, siendo uno de los mismos el que ejerza ese rol. Al menos uno de los coordinadores deberá acreditar experiencia en procesos de innovación en el ámbito del Puesto de Trabajo Digital.**

Este Equipo Base debe tener un grado de especialización y actualización del conocimiento técnico adecuados para asegurar un correcto desempeño de los servicios demandados.

Para ello, el Adjudicatario comprometerá un número de horas medio anual de formación por recurso con un mínimo de treinta y dos horas en los ámbitos que se pacten al principio de cada ejercicio anual, por cada integrante del Grupo de Innovación, Soporte Técnico Especializado y Consultoría Tecnológica.

Las horas dedicadas a formación no repercutirán en ningún coste adicional para MD.

### **8.3.3 Grupo de apoyo al gobierno de la Ciberseguridad y Marco Normativo en el Puesto de Trabajo Digital**

#### **8.3.3.0 Tipología de perfiles**

Los requisitos mínimos que se reseñan a continuación serán de exigencia para todos y cada uno de los recursos del Adjudicatario, según los perfiles.

Requerimientos mínimos (para todos los perfiles):

- Titulación de Técnico grado medio o similar (preferiblemente en ámbito de las TIC)
- Un año, al menos, de experiencia en tareas de consultoría o ingeniería en el ámbito de la ciberseguridad, privacidad y protección de datos.

#### **8.3.3.1 Equipo Base**

Se solicita equipo base el siguiente servicio y para los siguientes perfiles y las cantidades que se mencionan a continuación:

#### **Gobierno de la Ciberseguridad y Marco Normativo en el Puesto de Trabajo Digital**

- Consultor en ciberseguridad en el Puesto de Trabajo Digital, privacidad y protección de datos: Número mínimo solicitado: 1
- Ingeniero ciberseguridad: Número mínimo solicitado: 1
- Certificaciones exigidas en ambos casos: En el ámbito de la ciberseguridad.
- Grupo Profesional: A4GAN1

### 8.3.4 Grupo de Soporte a Proyectos

#### 8.3.4.0 Tipología de perfiles

Los requisitos mínimos que se reseñan a continuación serán de exigencia para todos y cada uno de los recursos del Adjudicatario, según los perfiles.

##### ***Jefe de Proyecto***

Requerimientos mínimos:

- Titulación de Técnico grado medio o similar (preferiblemente en ámbito de las TIC)
- Dos años, al menos, de experiencia en tareas propias de oficinas técnicas de proyecto en el ámbito de tecnologías de la información o similar.
- Certificaciones: Project Management Professional (PMP) o similar.
- Grupo Profesional: A3GAN1

##### ***Consultor***

Requerimientos mínimos:

- Titulación de Técnico grado medio o similar (preferiblemente en ámbito de las TIC)
- Dos años, al menos, de experiencia en tareas propias de oficinas técnicas de proyecto en el ámbito de tecnologías de la información o similar.
- Certificaciones: Formación demostrable en Gestión de Proyectos.
- Grupo Profesional: A3GAN1

##### ***Técnico especialista***

Requerimientos mínimos:

- Titulación de Técnico grado medio o similar (preferiblemente en ámbito de las TIC)
- Dos años, al menos, de experiencia en tareas propias de oficinas técnicas de proyecto en el ámbito de tecnologías de la información o similar.
- Grupo Profesional: A3GBN1

#### 8.3.4.1 Equipo Base

Se solicita equipo base el siguiente servicio y para los siguientes perfiles y las cantidades que se mencionan a continuación:

##### **Grupo de Soporte a Proyectos**

- Jefe de Proyecto: 2
- Consultor: 1
- Técnico especialista (Ingeniero de Calidad): 4

### 8.3.5 Control de la rotación

La estabilidad de un equipo base competente con conocimiento y alto grado de compromiso, es esencial para la adecuada prestación del servicio. El adjudicatario deberá asumir el correcto dimensionamiento del equipo prestador de los servicios a lo largo de la ejecución del contrato, para el cumplimiento de los niveles señalados en el presente lote.

El equipo de trabajo inicial deberá estar formado por el personal reflejado en la oferta conforme a lo establecido al respecto en el PCAP.

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 Madrid Digital 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.
- **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.

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 Madrid Digital de los candidatos propuestos. Madrid Digital 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 los recursos de nueva incorporación y hará los controles necesarios para asegurar el correcto traspaso de conocimiento, debiendo garantizarse (mediante 15 días de solapamiento) que el ritmo de los trabajos no se vea afectado por dichas circunstancias.

En ningún caso la sustitución de personal supondrá un coste adicional.

#### **8.4 MODELO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Se actuará siempre bajo las pautas e indicaciones establecidas por la Agencia, y la Oficina será interlocutora válida con el personal de referencia de las empresas adjudicatarias de restantes lotes.

El adjudicatario designará un interlocutor y un suplente para supuestos de ausencia que coordinará la prestación de todos los servicios incluidos en el Lote 3.

Para su prestación, el adjudicatario se comprometerá a un dimensionamiento suficiente de los recursos y medios disponibles. Los servicios se prestarán en la sede de la Agencia y/o en dependencias municipales designadas al efecto. La Agencia se reserva el derecho a solicitar al adjudicatario que la prestación de parte de los servicios se realice en las instalaciones del adjudicatario.

#### **8.5 ETAPAS DEL SERVICIO**

Para la puesta en marcha de la Oficina, el adjudicatario deberá cumplir las fases e hitos establecidos en este punto.

### **8.5.1 Etapa de adquisición del conocimiento**

La empresa dispondrá de un máximo de 10 días laborables, a contar desde el día siguiente a la formalización del contrato para la adquisición del conocimiento y puesta en marcha del servicio.

Esta fase abarcará todas las tareas de puesta en marcha de la organización propuesta, el equipo de trabajo y procedimientos, así como la adquisición de los conocimientos técnicos de los sistemas y herramientas de la Agencia.

En esta fase el adjudicatario deberá presentar como mínimo:

- Plan de implantación y modelo de la Oficina.
- Propuesta de imputación y dedicación de los recursos.
- Modelo de gobernanza de los servicios de los restantes lotes.
- Modelo de gobierno y administración del contrato.

### **8.5.2 Etapa de plena ejecución**

La empresa adjudicataria estará obligada a la prestación de todos los servicios reflejados en el presente Lote.

Deberá desarrollar las tareas conforme al Plan de Trabajo presentado y con la dedicación de los recursos que se haya comprometido.

### **8.5.3 Etapa de devolución**

La empresa adjudicataria estará obligada a la prestación del servicio, en las condiciones expresadas en este Lote, hasta el último día de contrato.

En esta fase el adjudicatario deberá realizar todas las tareas asociadas a la revisión del estado de la situación actual, a la finalización del contrato, así como a la entrega de documentación de los procesos, metodología, estado de incidencias y peticiones, etc., que tengan vinculación con los trabajos realizados por la Oficina de gestión y transformación.

En esta fase el adjudicatario estará obligado a prestar la máxima colaboración, en el traspaso del servicio al nuevo adjudicatario del servicio, o bien para la extinción y finalización del servicio.

La duración de esta fase será de 10 días laborables que se corresponderá con los últimos días del contrato.

## **8.6 HERRAMIENTAS DEL SERVICIO**

Los licitadores deberán proponer y utilizar las herramientas que consideren más adecuadas para la prestación del servicio.

Sin perjuicio de las herramientas que cada licitador quiera presentar, deben tener en cuenta los sistemas actuales de la Agencia, con los que deberán trabajar e interactuar en caso de requerirse (ver apartados 5.5.4.2, 6.7 y 7.7).

La Agencia deberá aprobar el uso de las herramientas antes de su utilización especialmente cuando estas puedan afectar a otros servicios fuera del ámbito de este contrato.

## 8.7 ACUERDOS DE NIVEL DEL SERVICIO

### 8.7.1 Acuerdos de Nivel del Servicio sobre las peticiones realizadas a la Oficina

Se aplicarán los siguientes ANS a las peticiones que realice Madrid Digital a esta Oficina:

Tipo de petición	Tiempo máximo de ejecución/respuesta
Solicitud de auditoría sobre proyecto presentado por el adjudicatario de los lotes 1, 2, 4 o todos ellos.	5 días hábiles
Solicitud de informe técnico sobre evolución y mejoras relacionadas con servicios de lotes 1, 2, 4 o todos ellos.	10 días hábiles
Solicitud de informe sobre ciberseguridad, protección y privacidad de datos, o marco normativo.	15 días hábiles
Otros informes técnicos.	10 días hábiles
Informe sobre innovación en servicios, soluciones, procesos.	10 días hábiles

Tabla 8.7-1 ANSs Lote 3

En caso de superar los tiempos máximos indicados en la tabla anterior se considera que no se cumplen los mínimos de calidad exigidos a los servicios de este lote, por tanto, se aplicará la penalidad definida en el Pliego de Cláusulas Jurídicas.

### 8.7.2 Acuerdos de Nivel del Servicio sobre las tareas periódicas realizadas por la Oficina y de mantenimiento de los recursos del Equipo Base

Se consideran tareas periódicas todas aquellas relacionadas con los servicios solicitados y señalados en el apartado 8.2 SERVICIOS A PRESTAR Y TAREAS A REALIZAR.

El adjudicatario de este lote deberá presentar informes mensuales sobre el cumplimiento de lo exigido en un plazo no superior a los primeros 5 días hábiles de cada mes. Si no fuera posible cumplir esta exigencia por causas ajenas al adjudicatario de este lote deberá presentar en las mismas fechas un informe motivado de la causa por la que no es posible presentar los informes indicados más arriba.

En caso de superar los tiempos máximos indicados en el párrafo anterior se considera que no se cumplen los mínimos de calidad exigidos a los servicios de este lote, por tanto, se aplicarán las penalidades definidas en el Pliego de Cláusulas Jurídicas.

Por otro lado, el adjudicatario estará obligado a mantener el número de recursos y perfiles definidos en el Pliego como Equipo Base, sustituyendo las situaciones de incapacidad temporal en todo caso. Las penalidades están definidas en el Pliego de Cláusulas Jurídicas.

## 8.8 PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de **ejecución** del contrato será de **36 meses**, del 1 de enero del 2024 al 31 de diciembre del 2026.

## 8.9 ESTIMACIONES Y VOLUMETRÍA DE LOS SERVICIOS

En la siguiente tabla se establecen las volumetrías máximas estimadas (por unidad de referencia mensual) de cada uno de los servicios:

TIPO DE COSTE	SERVICIOS	UNIDADES DE FACTURACIÓN	UNIDADES	DICACIONES MENSUALES (Nº recursos empleados)		
				Recursos/mes (Año 2024)	Recursos/mes (Año 2025)	Recursos/mes (Año 2026)
FIJO	GOBIERNO DEL CONTRATO Y TRANSFORMACIÓN DEL SERVICIO	Equipo Base	N/A	1	1	1
VARIABLE		Ingeniero de Calidad	Precio/Hora	1	1	1
FIJO	INNOVACIÓN, SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO Y CONSULTORÍA TECNOLÓGICA	Equipo Base Innovación	N/A	1	0,67	0
		Equipo Base Sop. Téc. Esp. y Consultoría Tecnol.	N/A	0	0,33	1
FIJO	APOYO AL GOBIERNO DE LA CIBERSEGURIDAD EN PTD (Y MARCO NORMATIVO)	Equipo Ciberseguridad	N/A	1	1	1
FIJO	SOPORTE A PROYECTOS	Equipo Base de Proyectos	N/A	1	1	1
VARIABLE		Consultor Senior	Precio/Hora	1	1	1

Para estos servicios, el proveedor deberá emitir un informe con la propuesta de Certificación de Servicios a facturar, atendiendo al formato acordado con Madrid Digital en las primeras semanas de la Fase de Transición de Entrada. Dicho informe de certificación se elaborará de acuerdo a varias entradas de información:

- Para los ítems de facturación por horas (Soporte, Proyectos de Transformación e Innovación y Despliegues y Proyectos), a las unidades de facturación efectivamente realizadas según los mecanismos de control que se establezcan en la Fase de Transición de Entrada. En este último caso (proyectos de diversa índole con facturación por horas), las peticiones de trabajos 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 el resto de servicios (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 trabajo.

El proveedor tendrá en cuenta unas reglas básicas para la elaboración de la certificación:

- Sólo son certificables las horas de los componentes cuya incorporación haya sido formalmente aceptada por Madrid Digital.
- Son certificables un máximo de 8 horas de esfuerzo diario por persona.
- No son certificables las ausencias (vacaciones, permisos, bajas, ...)

- Deberán justificarse adecuadamente para su aprobación o rechazo los casos en los que las horas de esfuerzo imputadas no correlacionen con el grado de avance de las tareas encomendadas.
- En el caso de los Proyectos de innovación y Proyectos de transformación, y dado que estos proyectos se consideran “llave en mano”, el hito final no será valorado en ningún caso en menos del 75% del coste total del proyecto.

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.

Para el cálculo de las horas que se realicen fuera de horario habitual o en fines de semana y festivos, se multiplicarán por un coeficiente multiplicador de 1,75.

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.

<b>CLÁUSULA 9.- LOTE 4: SERVICIOS DE ATENCIÓN Y SOPORTE PERSONALIZADO A USUARIOS</b>
--

### **9.1 OBJETO DEL SERVICIO**

La contratación de los Servicios de Atención y Soporte Personalizado a Usuarios de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas y sus anexos.

Este servicio, será mayoritariamente en modo presencial en sedes de clientes y usuarios de la Comunidad de Madrid y dará soporte a los procedimientos de servicios TIC necesarios en el ámbito de negocio de cada Consejería, sin perjuicio de los despliegues de carácter horizontal que puedan darse en todas ellas y que requieran un soporte a la implantación para los usuarios de los mismos asegurando su adopción y la gestión del cambio. Parte de estos servicios podrán prestarse también de forma centralizada en modo teletrabajo o desde la sede del adjudicatario.

Para las implantaciones este servicio sólo será aplicable a aquellos casos en los que el soporte a las mismas no esté recogido en los propios proyectos de despliegue.

Todo lo anterior 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 de cada uno de los entornos.

### **9.2 ÁMBITO DE ACTUACIÓN**

Madrid Digital necesita proporcionar una mejor experiencia de usuario y mejorar su productividad, colando al usuario en el centro de esa mejora y aportando una visión integral del mismo. Para ello es necesario prestar soporte de forma cercana y personalizada a los usuarios de las distintas Consejerías de la Comunidad de Madrid:

- permitiendo llevar a cabo una mejor adopción de los servicios desplegados
- prestando un servicio de apoyo continuo que impulse la gestión del cambio
- mejorando los procedimientos internos de gestión con el cliente

- proporcionando un mayor acompañamiento a los usuarios en la implantación de las nuevas soluciones y procesos necesarios para llegar con éxito a la transformación digital demandada por nuestros clientes y la Comunidad de Madrid.

Los recursos prestarán el servicio a los usuarios de las diferentes Consejerías, bien de forma presencial en una o varias sedes de una Consejería atendiendo a un ámbito de negocio concreto, bien de forma centralizada para dar cobertura a la atención de la demanda de aquellos servicios horizontales a todas las Consejerías de la Comunidad de Madrid que pueden requerir una provisión coordinada, por tanto los citados recursos necesitarán especializarse en un ámbito de negocio (Educación, Justicia, Empleo, etc.) o en un servicio en concreto (traslados de usuarios y/o equipamiento, dotación de equipamiento, etc). Además, en la implantación de determinados proyectos puede ser necesaria una especialización horizontal en servicios específicos como, por ejemplo, implantación de SSII horizontales de uso común en todas las consejerías, transformación del puesto de trabajo digital, despliegues de equipamiento, etc. Esto puede implicar movilidad entre centros cuando sea necesaria la implantación de la solución.

### 9.3 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Los servicios que el adjudicatario deberá realizar y garantizar se tienen que ajustar a los procedimientos y estándares establecidos por Madrid Digital. Según las necesidades y evolución de los servicios estos serán:

#### 9.3.1 Soporte e Implantación de Servicios

- Gestión en el modelo de Soporte de Madrid Digital:
  - Soporte en la canalización de peticiones, incidencias y consultas de usuario relacionadas con los servicios digitales que presta Madrid Digital. Orientación sobre los requisitos que han de aportar para la solicitud de dichos servicios a través de los sistemas de información de Madrid Digital disponibles a tales efectos.
  - Dar respuesta a solicitudes de información de diversa índole de las Consejerías y sus centros dependientes principales.
  - Gestión de los incidentes según el ámbito de negocio o la especificidad de los servicios horizontales a atender: recepción y análisis de las incidencias peticiones o consultas recibidas a través de FARO o en el buzón de correo asignado. Resolución o escalado a grupos de soporte.
  - Soporte a los sistemas de información en producción del ámbito para el que se esté prestando el servicio.
  - Generación de informes del servicio cuando surja la necesidad de información que no esté contemplada en los informes periódicos y propios del seguimiento del servicio.
  - Recogida de datos para el análisis de problemas que puedan darse tras el despliegue de una solución o el mantenimiento de un servicio.
- Gestión de la Demanda:
  - Dotaciones de equipamiento de puesto de trabajo: Ordenes de Distribución en los sistemas de información que Madrid Digital determine, actualmente SAP-OD, SEDA y CA (ámbito sanitario); retirada de material (órdenes de traslado, achatarramiento, etc)

- Ubicaciones técnicas en SAP-PM para una correcta asignación del equipamiento por los grupos de soporte técnico o de provisión.
- Telefonía. Análisis y seguimiento de las peticiones/incidencias recibidas por los canales establecidos por Madrid Digital. Interlocución con el coordinador de voz cuando sea necesario.
- Salas de videocolaboración. Apoyo a las áreas de servicio en la recogida de necesidades y requisitos, y tramitación de la solicitud.
- Salas de vistas y órganos judiciales. Apoyo en la identificación de necesidades de infraestructuras y dotaciones, y tramitación de la solicitud.
- Peticiones menores en las sedes relacionadas con el puesto de trabajo digital.
- Comunicaciones (instalación de wifi en edificio, ampliación de AP's, Switches, etc)
- Licencias de software de puesto de trabajo. Análisis de la petición según necesidades de cliente. Orientación hacia el producto adecuado apoyándose en las áreas técnicas de Madrid Digital. Valoración de la disponibilidad de recursos en coordinación con las áreas de provisión de licencias.
- Traslados de usuarios y/o equipos:
  - Recepción de la solicitud por los canales establecidos por Madrid Digital.
  - Interlocución con el responsable del traslado en la CM para toma de requisitos y posterior planificación del traslado
  - Coordinación del traslado:
    - Recogida de los requisitos del traslado
    - Análisis de los datos necesarios para la ejecución del traslado y rectificación si procede apoyándose en el responsable del traslado de la Comunidad de Madrid.
    - Planificación de la ejecución de los trabajos con el coordinador técnico del traslado de Madrid Digital.
    - Comunicación al cliente del plazo de compromiso.
    - Seguimiento de la ejecución.
- Creación de centros nuevos: Apoyo en la gestión de la solicitud (requerimientos de usuario) de puesta en marcha de un nuevo centro con todas sus infraestructuras y dotaciones (despliegue e instalación de infraestructura técnica, configuración e instalación de elementos de telefonía y comunicaciones en red, equipamiento de puestos, etc.) o que modifique uno existente con una reestructuración de gran alcance/impacto.
- Cualquier otra demanda de usuario que responda a servicios implantados por Madrid Digital en el transcurso de la duración del contrato.
- Implantación de Servicios:
  - Toma de datos, análisis y organización de información necesaria para proceder con la implantación de proyectos (Sistemas de información, despliegues de equipamiento de puesto y equipos multifunción, transformación digital del puesto de trabajo, etc).

- Participación en Implantaciones/Campañas especiales/procesos cíclicos o críticos para realizar las actividades derivadas de dicho servicio y adquirir el conocimiento necesario y transferirlo para la prestación del servicio de atención y soporte posterior.
- Participación en la implantación de proyectos técnicos y de sistemas de información, tanto del ámbito vertical de asignación como de proyectos horizontales que pudieran afectar a varias Consejería, siempre que no tengan contemplados los servicios de soporte en su implantación y despliegue.
- Acompañamiento al usuario tanto en la implantación de proyectos como a lo largo de su actividad cotidiana para que puedan asimilar e integrar los cambios en su trabajo diario garantizando la gestión del cambio y facilitando la transformación digital.
- Elaboración de documentación relativa a “Preguntas frecuentes” resueltas durante la implantación de una nueva solución/servicio.
- Informes de implantación
- Seguimiento del Servicio:
  - Explotación de informes mensuales de las actividades de los integrantes del servicio y generar informe unificado.
  - Apoyo a la implementación y mejora de servicios a usuarios.
  - Análisis de los resultados del servicio.
  - Definición, diseño y explotación de informes específicos por entorno según las necesidades que se requieran en cada ámbito de negocio. Estos informes pueden estar basados en información recogida en los sistemas de información relacionados en el apartado 9.9 Herramientas de soporte al Servicio, y su diseño puede requerirse sobre PowerBI.

### 9.3.2 Documentación, Adquisición y Traspaso de Conocimiento

Actividades destinadas a garantizar los procesos de documentación, adquisición y traspaso de conocimiento de las actividades entre el equipo de trabajo del adjudicatario, personal de la Agencia y/o terceros. Distinguimos las siguientes:

- **Actividades de Documentación del Conocimiento**, mediante la elaboración de documentos descriptivos de las actividades, material de formación, así como la creación o modificación de documentación de uso y de usuario y preguntas frecuentes.
- **Actividades de Adquisición del Conocimiento**, mediante la asistencia a seminarios, sesiones específicas, estudio de documentación, participación en actividades en implementación de servicios, para la adecuada preparación del equipo prestador para la implantación de los servicios.
- **Actividades de Traspaso del Conocimiento**, entre los componentes del equipo o Madrid Digital para la preparación a equipos propios o de terceros en la prestación del servicio.

### 9.3.3 Evolución y mejora de los servicios

Dentro de este apartado se englobadas actividades a desarrollar en el despliegue de nuevos servicios o mejoras en los existentes motivados por la evolución de los servicios que Madrid Digital ofrece a sus usuarios.

En tales casos, será necesario contar con la definición del servicio que, en la mayor parte de los casos, será realizada por Madrid Digital, bien con sus propios recursos o bien con el apoyo de alguno de los recursos del Lote 3 del presente pliego, sin perjuicio de lo que pueda aportar el adjudicatario por su conocimiento de los servicios objeto del contrato.

## 9.4 MODELO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Para la ejecución de todos los servicios, el Adjudicatario deberá siempre tener en cuenta la legislación, normativa, así como los estándares vigentes en cada momento para Madrid Digital y la Comunidad de Madrid. Así como estará obligado a aplicar el Modelo de Servicio de Madrid Digital y el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio ANS que se encuentren descritos en el ANEXO III del presente documento.

Madrid Digital en el proceso de mejora continua podrá revisar y ajustar el modelo en cualquier momento a lo largo de la Ejecución del Contrato. El Adjudicatario podrá proponer a Madrid Digital cambios en el modelo (procedimientos, plantillas, herramientas, etc.), con el objetivo de mejorar la eficiencia y la calidad del servicio.

Para la adecuada prestación de los servicios enunciados anteriormente será necesario que el modelo de prestación del servicio requerido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas esté basado en las siguientes funciones:

### 9.4.1 Gestión Global del Servicio

El adjudicatario asumirá la gestión del servicio demandado por Madrid Digital. Para ello deberá aportar un Responsable General del Servicio (RGS), cuya principal responsabilidad será la correcta ejecución de los puntos siguientes:

- a) Selección e incorporación de su personal, asegurando la adecuada asignación y capacitación de los recursos que van a prestar el servicio.
- b) Garantizar la rapidez en la incorporación de los recursos para asegurar la ejecución en fecha de los servicios demandados.
- c) Coordinar el apoyo técnico y la formación necesaria, que el adjudicatario suministrará a los profesionales que desarrollen los trabajos objeto del contrato, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de los mismos.
- d) Impartir con exclusividad instrucciones específicas sobre el trabajo a realizar a los empleados del adjudicatario, siempre teniendo en cuenta la base de las instrucciones genéricas que se desprendan de lo establecido en el presente Lote y encaminadas al buen término del servicio.
- e) Comunicación de los procedimientos operativos y normativas específicas de Madrid Digital para la ejecución de los trabajos de manera estandarizada.
- f) Gestionar y organizar al equipo de trabajo objeto de este contrato.
- g) Gestión y resolución de incidentes tanto en el equipo de trabajo, como cualquier problema/incidencia relacionada con el servicio prestado.

- h) Informar a Madrid Digital, al menos mensualmente, el estado de ejecución del contrato y, en su caso, las incidencias producidas.
- i) Mantener con los responsables de Madrid Digital, que corresponda, una reunión (al menos mensual) para organizar el trabajo a realizar en el transcurso del mes siguiente a la misma.
- j) Garantizar durante toda la vida del contrato que dispone de los mecanismos adecuados, para minimizar las rotaciones (planificadas y no planificadas).
- k) Gestionar y llevar a cabo las acciones necesarias para garantizar la Gestión del Conocimiento: adquisición, transferencia y devolución del conocimiento de las actividades objeto de este Contrato, estableciendo estrategias para evitar la pérdida no controlada de mismo y el impacto en el servicio prestado.
- l) Mantener actualizado al día el Mapa de Recursos del Equipo (MRE - ver **Mapa de Recursos del Equipo (MRE)**)
- m) Revisar y verificar que certificado de servicios (borrador de factura) se ajusta a los servicios prestados a Madrid Digital y aceptados por ésta.

El **Responsable General del Servicio (RGS)** es el responsable de la dirección de los trabajos del equipo del adjudicatario ante Madrid Digital y se encontrará disponible para el personal que la Dirección de la Agencia designe.

#### 9.4.2 Coordinación Técnica de los Equipos

El adjudicatario asumirá la coordinación técnica de sus propios recursos. Para ello, el adjudicatario deberá aportar **Coordinadores Técnicos (CT)** para cada ámbito de servicios, con una ratio máximo estimado de 1 por cada 15 Agentes de Atención y Soporte personalizado a Usuarios (ATUSU) (que podrá adecuarse en función de la complejidad del servicio prestado), cuya responsabilidad, además de la propia de su perfil, será garantizar la correcta ejecución de las siguientes actividades:

- a) Coordinación de los grupos de trabajo del proveedor, asegurando el resultado solicitado, y garantizando que el personal asignado para la ejecución de los servicios está disponible y cuenta con los medios, formación y soporte necesarios para la correcta ejecución de sus tareas.
- b) Coordinar proyectos e iniciativas vinculadas a la atención al cliente.
- c) Asegurar la adecuada asignación y capacitación de los recursos que van a prestar el servicio.
- d) Planificar, organizar, priorizar y delegar las tareas para garantizar la calidad de servicio ofrecida al cliente.
- e) Detectar e informar a Madrid Digital y a su Responsable General del Servicio, de todas las posibles situaciones anómalas que se puedan producir y que puedan conllevar un decremento o una mejora de la calidad del servicio.
- f) Supervisar y controlar las actividades realizadas por los miembros de su equipo, corrigiendo las posibles incidencias que se puedan producir.
- g) Apoyar al equipo, en el cumplimiento de las tareas requeridas para la atención del usuario.
- h) Realizar funciones de soporte al personal de Madrid Digital concentrando el conocimiento de estándares y procedimientos relativos al modelo de soporte de Madrid Digital.
- i) Definición, revisión, actualización y control del cumplimiento de la planificación de los trabajos.

- j) Dar soporte al usuario en todas las necesidades que tenga para mejoras del servicio, como herramientas, procesos, etc.
- k) Supervisar la consecución y mantenimiento de nivel de calidad del servicio y satisfacción del cliente.
- l) Seguimiento y supervisión del adecuado cumplimiento de los indicadores de nivel de servicio comprometidos con Madrid Digital.
- m) Participación en los Comités de Seguimiento definidos por Madrid Digital.
- n) Supervisar y coordinar la resolución de las quejas o sugerencias que surjan durante el servicio.
- o) Supervisar la resolución de las quejas o incidencias del cliente.
- p) Implementar estrategias para mejorar la calidad, la productividad y el rendimiento del servicio.
- q) Comunicar e implementar políticas y procesos vinculados con la atención al cliente.
- r) Supervisar la consecución y mantenimiento de nivel de calidad y satisfacción del cliente.
- s) Mantener la Interlocución con los diferentes departamentos o áreas, internos y/o externos vinculados con los Agentes de Atención y Soporte Personalizado a Usuarios (ATUSU) para informar de modificaciones, altas, bajas o ausencias del equipo, así como cualquier otro tipo de necesidades que puedan surgir durante el desarrollo de sus funciones.
- t) Mantener comunicación constante con Madrid Digital para informar de todas las acciones, quejas o sugerencias que tenga el cliente.
- u) Recopilar los reportes mensuales de las actividades de los integrantes del servicio y generar informe unificado.
- v) Monitorizar y reportar la información obtenida de las actividades realizadas por el equipo mensualmente.
- w) Analizar los datos relevantes y determinar los resultados del servicio.
- x) Definir los reportes para cada área en función de las necesidades de información.
- y) Manejar la gestión, análisis de la información.

#### 9.4.3 Atención y Soporte Personalizado a Usuarios

El adjudicatario deberá aportar los **Agentes de Atención y Soporte Personalizado a Usuarios (ATUSU)** para la prestación del servicio recogido a lo largo del presente Lote.

#### 9.4.4 Gestión del Conocimiento

El Adjudicatario deberá gestionar y mantener el conocimiento tanto lo relativo a la adquisición, transferencia y devolución del conocimiento de las actividades (objeto de este Lote) como a la documentación de las mismas, con los objetivos siguientes:

- posibilitar el correcto traspaso de conocimiento entre los componentes de su propio equipo y entre los equipos que identifique Madrid Digital, bien sea equipos de la Agencia o de un tercero.
- garantizar la continuidad en la prestación de los servicios de mantenimiento a la finalización del presente contrato.

Dentro de esa gestión del conocimiento se identifican, entre otras, las siguientes actividades:

- a) Asegurar la formación de los recursos propios del adjudicatario que se vayan incorporando para la prestación del servicio en el ámbito de negocio de la Consejería o del servicio horizontal al que vaya destinado el recurso. Entre otros:
- Conocimiento general de las competencias de la Administración de la Comunidad de Madrid
  - Modelo de servicios de Madrid Digital
  - Servicio de atención a usuarios en Madrid Digital
  - Conocimiento de los procedimientos internos de Madrid Digital necesarios para la ejecución del servicio
  - Sistemas de información internos de Madrid Digital para la gestión de la demanda
  - Sistemas de información utilizados por los usuarios para su correcto soporte
- b) Completar la documentación que Madrid Digital determine.
- c) Atender a las sesiones de capacitación y/o de traspaso necesarias indicadas por Madrid Digital de los sistemas objeto de soporte.
- d) Participar/colaborar en las actividades de mantenimiento e implantación que identifique Madrid Digital como parte de la formación práctica en la prestación de los servicios objeto del presente lote.
- e) Colaborar activamente con Madrid Digital en los plazos identificados por éste, proporcionando formación a terceros en el conocimiento adquirido sobre las actividades objeto del contrato, facilitando la continuidad de la prestación del servicio a la finalización del presente contrato.
- f) Mantener actualizados los documentos de traspaso de conocimiento respecto a normativas, estructura orgánica de la Comunidad de Madrid y de Madrid Digital, escalados de IPC, sistemas implantados, etc., además de las particularidades propias del ámbito de negocio en el que se preste el soporte.

#### **9.4.5 Acuerdos de Nivel de Servicio aplicables**

En este apartado se indican cuáles son los niveles de servicio y los indicadores que serán utilizados para la medición del nivel de calidad y cumplimiento de los servicios recogidos en el Lote 4.

TR01, TR02, RN01, RN02, RN03, GI01

La descripción de todos ellos se encuentra recogida en el Anexo III del presente documento.

#### **9.5 EQUIPO DE TRABAJO**

El personal del equipo prestador del servicio podrá estar ubicado en sedes de la Comunidad de Madrid, en función de la distribución que indique la Agencia, que podrá requerir cambios por necesidades propias de los servicios y ha de ser compatible con la prestación centralizada de alguno de ellos, en cuyo caso para los servicios que a lo largo de la ejecución del contrato requieran una atención y soporte centralizado podrán ser atendidos en la sede del adjudicatario o en modo teletrabajo.

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.

Para la prestación de los servicios objeto del presente lote, el adjudicatario conformará un **Equipo de Trabajo Estable (ETe)** con al menos la cualificación mínima requerida para el rol a desempeñar.

Madrid Digital podrá solicitar formalmente mediante un encargo, la incorporación de recursos adicionales a los del ETe inicial, con el límite del volumen de horas máximo del contrato. La gestión de estos encargos comprenderá al menos los siguientes puntos:

1. Solicitud de Propuesta por Madrid Digital, y respuesta por el Adjudicatario con la valoración del encargo.
2. Revisión de Propuesta por Madrid Digital, aceptación/rechazo.
3. Ejecución del encargo por el Adjudicatario.
4. Entrega del encargo por el Adjudicatario, con los entregables que se determinen. Aceptación/rechazo.

Estas incorporaciones **no formarían parte del ETe**, y responderían a situaciones de necesidad de refuerzo temporal del equipo para abordar peticiones de trabajo que superen la capacidad del mismo o por la necesidad de dar respuesta a la implantación de proyectos o a la centralización de la atención de demanda de servicios horizontales. Finalizados los trabajos asociados a dicha petición que suscita la necesidad de refuerzo, se podrá proceder la baja de dicho refuerzo siempre que no exista otra necesidad que requiera mantenerlos en el servicio.

#### **Currículos Vitae correspondientes a los profesionales que componen el Equipo de Trabajo Estable (ETe).**

Se utilizará el modelo incluido en el *Anexo X.- Modelo de Curriculum Vitae del Pliego de Prescripciones Técnicas*, especificando la cualificación profesional de cada uno de los miembros del equipo propuesto (con detalle de titulación, formación y actividad profesional), y que deberán presentar debidamente firmados por la persona que ostente la representación, así como toda aquella documentación que esta Agencia estime necesaria para la acreditación de los datos contenidos en dichos Currículos.

Madrid Digital podrá solicitar la incorporación de **recursos al equipo ETe o recursos adicionales** con una antelación de 21 días naturales y con el límite en el volumen de horas máximo objeto del contrato.

La incorporación de cualquier recurso (bien al ETe o bien adicional) estará sujeta a los requisitos establecidos como mínimos y todos deberán ser acreditados de igual manera.

La composición del ETe, tanto en número de recursos por rol, como en la distribución de los mismos por ámbitos funcionales y entornos tecnológicos a los que dar cobertura, será el indicado en el apartado de **Volumetrías del Servicio**.

### 9.5.1 Requisitos y Cualificación de los Perfiles

Los requisitos mínimos de titulación académica, formación y experiencia profesional que deben cumplir los perfiles a incorporar se detallan a continuación:

#### 9.5.1.0 Responsable General del Servicio

<b>REQUERIMIENTOS MÍNIMOS</b>
<b>Titulación</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Titulación Universitaria de Grado en ámbito técnico o científico (preferiblemente ingeniería Informática o Telecomunicaciones o equivalente). Este requisito se puede sustituir por 5 años de experiencia profesional funciones en servicios similares de Atención a Usuarios en administraciones públicas y titulación de Grado en otros ámbitos.</li> </ul>
<b>Formación Adicional</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formación en materia de legislación de la LOPD (*).</li> <li>▪ Formación en Gestión de Equipos.</li> </ul>
<b>Experiencia Profesional</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Experiencia de 5 años en la gestión de equipos.</li> </ul>

#### 9.5.1.1 Coordinador Técnico

<b>REQUERIMIENTOS MÍNIMOS</b>
<b>Titulación</b>
<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) o equivalente. Este requisito se puede sustituir por 3 años de experiencia profesional en la función en servicios similares.</li> </ul>
<b>Formación Adicional</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formación en materia de legislación de la LOPD (*).</li> <li>▪ Formación en Gestión de Equipos.</li> </ul>
<b>Experiencia Profesional</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conocimientos de herramientas ofimáticas, especialmente Office 365.</li> <li>▪ Conocimientos a nivel de usuario en herramientas como BMC-ITSM, SAP, Power BI.</li> </ul>

### 9.5.1.2 ATUSU

<b>REQUERIMIENTOS MÍNIMOS</b>
<b>Titulación</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Titulación de Técnico (preferiblemente en el ámbito de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones (TIC)) o equivalente. Este requisito se puede sustituir por 2 años de experiencia profesional en la misma función en servicios similares.</li> </ul>
<b>Formación Adicional</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formación en materia de legislación de la LOPD (*).</li> </ul>
<b>Experiencia Profesional</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conocimientos de herramientas ofimáticas, especialmente Office 365.</li> <li>▪ Conocimientos a nivel de usuario en herramientas como BMC-ITSM, SAP, Power BI.</li> </ul>

De forma complementaria a la formación y experiencia mínima requerida se necesita para aquellos perfiles con responsabilidades de coordinación 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.
- Capacidad de organización.

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.
- Fluidez en las relaciones con clientes y atención a usuarios.
- Capacidad de trato con usuarios y expresión oral y escrita en castellano.
- Trato personal, empatía y relación con usuarios y clientes.
- ☞ Buena Comunicación oral y escrita en castellano.
- ☞ Capacidad de redacción y expresión escrita con enfoque hacia el usuario.

### 9.5.2 Procedimiento de Control de Rotaciones

La estabilidad de un ETe competente con conocimiento y alto grado de compromiso, es esencial para la adecuada prestación del servicio. El adjudicatario deberá asumir el correcto dimensionamiento del equipo prestador de los servicios a lo largo de la ejecución del contrato, para el cumplimiento de los niveles señalados en el presente lote.

El equipo de trabajo inicial deberá estar formado por el personal reflejado en la oferta conforme a lo establecido al respecto en el PCAP.

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

- **La Madrid Digital 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.
- 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.

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 Madrid Digital de los candidatos propuestos. Madrid Digital 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 recurso entrante sólo es facturable una vez aceptada formalmente su incorporación.
- El adjudicatario asumirá la selección y formación de los recursos de nueva incorporación y hará los controles necesarios para asegurar el correcto traspaso de conocimiento, debiendo garantizarse (mediante 15 días de solapamiento) que el ritmo de los trabajos no se vea afectado por dichas circunstancias.

Todas las actividades que se deriven del procedimiento para gestionar una rotación no tendrán coste adicional para Madrid Digital.

Con el objeto de minimizar el número de rotaciones, y asegurar su ejecución alineada con el procedimiento anteriormente descrito, se establecerán una serie de **indicadores de rotación**, con sus correspondientes **penalizaciones** para el caso de incumplimientos, que estarán vigentes hasta la finalización de la prestación. Están recogidos en el ANEXO III del presente pliego.

### 9.5.3 Mapa de Recursos del Equipo (MRE)

Se define el Mapa de Recursos del Equipo (MRE) como documento esencial para la gestión del lote, que debe mantener actualizado el Responsable General del Servicio por parte del proveedor.

El MRE contiene un inventario de todas las personas que forman parte del equipo coordinado por el proveedor (ETe y recursos adicionales en cada momento), con información de los recursos incorporados/desincorporados al servicio, con la fecha de aceptación por parte de Madrid Digital, e información necesaria para poder gestionar adecuadamente los aspectos de acceso lógico, control de indicadores, certificación de esfuerzos mensuales, cumplimiento de requisitos técnicos exigidos en CV y gestión presupuestaria del lote.

Consta de varios bloques de información:

- a) Identificación de los componentes
- b) Rol y asignación en Madrid Digital
- c) Requerimientos recogidos en el CV
- d) Datos de acceso lógico, ubicación física y puesto de trabajo
- e) Datos para el control de la incorporación y rotación

## 9.6 MODELO DE SUPERVISIÓN DEL SERVICIO

Madrid Digital distingue los siguientes niveles en el Modelo de Seguimiento o Supervisión del Servicio:

Nivel	Objetivo
<b>Operativo</b>	Gestionar el servicio en su día a día, supervisando su ejecución.
<b>Táctico</b>	Asegurar que la prestación del servicio está alineada con los objetivos de Madrid Digital. Controlar y garantizar que todas las decisiones y acciones se ejecutan y ajustan con dichos objetivos.

En el Modelo de Seguimiento y Supervisión del Servicio se diferencian los siguientes Comités y Reuniones:

Abreviatura	Comité	Nivel
<b>ROS</b>	Reunión Operativa de Seguimiento	Operativo
<b>CCC</b>	Comité de Control y Certificación	Táctico

### 9.6.1 Reunión Operativa de Seguimiento (ROS)

Los **objetivos** de esta reunión son los siguientes:

- Revisar el nivel de servicio proporcionado en las actividades.
- Realizar el seguimiento de la cartera de trabajos en curso y sus indicadores de rendimiento.
- Planificar tareas para el siguiente periodo.
- Coordinar, dirigir y controlar los esfuerzos necesarios para la ejecución de los planes conforme a los plazos y niveles de calidad comprometidos.
- Proponer Acciones de Mejora enfocadas a una mejora del Servicio.

La siguiente tabla resume los participantes en esta Reunión (o quiénes ellos designen de sus correspondientes unidades organizativas):

Comité	Organización	Participantes
Reunión Operativa de Seguimiento (ROS)	Madrid Digital	Responsable del Área de Servicios
	Adjudicatario	Coordinadores Técnicos

**Frecuencia de celebración:** el ROS se reunirá con frecuencia quincenal o mensual. Se celebrarán tantos ROS como ámbitos-coordinadores técnicos se identifiquen. La frecuencia de celebración

podrá ser redefinida por el Responsable de las Áreas de Servicios de Madrid Digital.

Para la celebración de esta reunión, y con una antelación de 48h, el Adjudicatario presentará a los Responsables de Madrid Digital un Informe de Situación del Servicio. Madrid Digital podrá requerir al Adjudicatario la aportación de otra documentación que estime necesaria para la realización de esta reunión.

### 9.6.2 Comité de Calidad y Certificación (CCC)

Los **objetivos** de esta reunión son los siguientes:

- Analizar los niveles de rendimiento de la prestación y calcular los niveles de cumplimiento objetivos.
- Acordar la incorporación y/o sustitución de recursos, comprobando su ajuste a los perfiles requeridos en cada caso (ver Apartado **Requisitos y Cualificación del ETe**).
- Incorporar al certificado las penalidades por incumplimiento de la prestación del servicio. Emitir certificado de los servicios facturables en el mes para su aprobación por parte de Madrid Digital.
- Proponer Acciones de Mejora enfocadas a una mejora del Servicio.

La siguiente tabla resume los participantes en esta Reunión (o quiénes ellos designen de sus correspondientes unidades organizativas):

Comité	Organización	Participantes
Comité de Calidad y Certificación (CCC)	Madrid Digital	Responsable del Contrato Responsables Áreas de Servicios
	Adjudicatario	Responsable General del Servicio
	Adjudicatario Lote 3	Responsable Asignado Lote 3

Frecuencia de celebración: el CCC se reunirá con frecuencia mensual. La frecuencia de celebración podrá ser redefinida por el Responsable del Contrato de Madrid Digital.

Para la celebración de esta reunión, y con una antelación de 48h, el Adjudicatario presentará al Responsable del Contrato de Madrid Digital emitirá un informe con la propuesta de Certificación de Servicios a facturar, que incluirá al menos el detalle de los servicios objeto del periodo de revisión. Madrid Digital podrá requerir al Adjudicatario la aportación de otra documentación que estime necesaria para la celebración de esta reunión.

## 9.7 VOLUMETRÍAS DEL SERVICIO

El volumen de horas máximo estimadas anualmente para desempeñar los Servicios objeto del presente lote se indica en la siguiente tabla:

<b>Servicio de Atención y Soporte Presencial a Usuarios</b>		
<b>Función</b>	<b>Perfil</b>	<b>Horas Anuales</b>
Responsable General del Servicio	Jefe de Proyecto	960
Coordinador Técnico	Coordinador	17.280
ATUSU	Operador	78.280
<b>Total</b>		<b>96.520</b>

Los ámbitos para los que inicialmente prestarán el servicio objeto tienen la misma orientación que las unidades organizativas de Madrid Digital que se ocupan de atender de forma directa a los clientes de la Comunidad de Madrid. Actualmente la distribución sería la siguiente:

- **Ámbito 1:** Consejerías de Presidencia, Justicia e Interior; y Administración Local y Digitalización.
- **Ámbito 2:** Consejerías de Educación, Universidades, Ciencia y Portavocía; Cultura, Turismo y Deporte; y Transportes e Infraestructuras.
- **Ámbito 3:** Consejerías de Economía, Hacienda y Empleo; y Medio Ambiente, Vivienda y Agricultura.
- **Ámbito 4:** Consejerías de Sanidad; y Familia, Juventud y Política Social.

Cabe destacar que también pudiera darse el caso de proyectos que afectaran a una o varias direcciones.

El Adjudicatario deberá dar cobertura con un Equipo de Trabajo estable (ETe) a la totalidad de los ámbitos con la estimación que se expresa en el cuadro que se detalla a continuación:

<b>DIRECCIÓN Madrid Digital</b>	<b>CT</b>	<b>ATUSU</b>
Consejerías de Presidencia, Justicia e Interior; y Administración Local y Digitalización.	1	6
Consejerías de Educación, Universidades, Ciencia y Portavocía; Cultura, Turismo y Deporte; y Transportes e Infraestructuras.	1	6
Consejerías de Economía, Hacienda y Empleo; y Medio Ambiente, Vivienda y Agricultura.	1	5
Consejerías de Sanidad; y Familia, Juventud y Política Social.	1	6

El equipo estable podrá variar en función de las necesidades que exprese Madrid Digital a lo largo de la ejecución del contrato.

La distribución de recursos por ámbito también puede variar en función de los posibles cambios organizativos de Madrid Digital o de los cambios de estructura de la Comunidad de Madrid.

Madrid Digital podrá solicitar formalmente mediante un documento de encargo, la incorporación de recursos adicionales a los del ETe inicial, con el límite del volumen de horas máximo indicado anteriormente.

Estas incorporaciones **no formarían parte del ETe**, y responderían a situaciones de necesidad de refuerzo del equipo para abordar peticiones de trabajo que superen la capacidad del mismo.

Finalizados los trabajos asociados a dicha petición que suscita la necesidad de refuerzo, se podrá proceder a la baja de los recursos si no existen otras necesidades a cubrir.

**No debe descartarse la posibilidad de distribución de los componentes del ETe de manera diferente a la indicada, en función de cambios en las necesidades de las Áreas o a la reestructuración de esta en función de los cambios de estructura de la Comunidad de Madrid y sus ámbitos de gestión a lo largo de la ejecución del contrato.**

## 9.8 CERTIFICACIÓN MENSUAL DE LOS SERVICIOS

Con carácter mensual el Responsable General del Servicio del adjudicatario emitirá un informe con la propuesta de Certificación de Servicios a facturar, atendiendo al formato acordado con Madrid Digital en las primeras semanas de la Etapa de Transición de Entrada.

Dicho informe de certificación se elaborará de acuerdo a dos entradas de información:

- Mapa de Recursos del Equipo (MRE) actualizado.
- Referencia de las tareas sobre las que cada recurso ha estado trabajando, grado de avance.

El Responsable General del Servicio del proveedor tendrá en cuenta unas reglas básicas para la elaboración de la certificación:

- Sólo son certificables las horas de los componentes cuya incorporación haya sido formalmente aceptada por Madrid Digital.
- Son certificables un máximo de 8 horas de esfuerzo diario por persona.
- No son certificables las ausencias (vacaciones, permisos, bajas, ...)
- Deberán justificarse adecuadamente para su aprobación o rechazo los casos en los que las horas de esfuerzo imputadas no guarden relación con el grado de avance de las tareas encomendadas.

## 9.9 HERRAMIENTAS DE SOPORTE AL SERVICIO

Durante la ejecución del contrato el adjudicatario deberá hacer uso de los siguientes grupos de herramientas:

- Herramientas aportadas por Madrid Digital y que serán puestas a disposición del adjudicatario para la realización de las actividades descritas en este apartado.
- Herramientas propiedad del adjudicatario para la operación del servicio, cuya información será accesible a los responsables de servicio de Madrid Digital.

En los siguientes apartados se describen qué herramientas están englobadas en cada uno de estos grupos.

### 9.9.1 Herramientas aportadas por Madrid Digital

En este apartado se encuadran las herramientas que son necesarias, en el día a día, para realizar la operación de los diferentes servicios. 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 y se agrupan en los siguientes grupos:

#### 9.9.1.0 Sistema de gestión de incidencias, peticiones y consultas (FARO/ FARO Soporte)

Solución basada, actualmente, en:

- Digital Workplace y DWP Catalog 20.02.03 (Portal FARO)
- Remedy ITSM con Smart IT (FARO Soporte) y Smart Reporting 20.02 (FARO Informes)

En esta herramienta se apoyan los procesos y procedimientos principales de atención y soporte que se prestan al usuario desde Madrid Digital. En FARO se registran todos los tickets que se generan cuando el usuario realiza una solicitud a Madrid Digital respecto de un incidente o queja (IPCQ).

Es obligatorio hacer uso de Portal FARO y FARO Soporte 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).

#### 9.9.1.1 Herramientas Técnicas.

- **SAP.** Se utilizará para realizar consultas relativas al inventario de los equipos y la realización de órdenes de distribución de equipamiento.
- **SEDA:** Seguimiento de dotaciones en el ámbito del teletrabajo.
- **Herramientas de correo.** Canal de comunicación con los usuarios y Madrid Digital
- **IVTI.** Inventario técnico de servidores, redes, elementos de comunicaciones, aplicaciones, etc.
- **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.
- **PTFR:** Portafirmas para solicitar la firma de documentación.
- **Configuration Management Data Base CMDB:** consulta de la información de los elementos físicos y lógicos de la arquitectura del servicio que se presta desde la Agencia.

### 9.9.2 Herramientas aportadas por el Adjudicatario

El adjudicatario deberá aportar todas las 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 Madrid Digital solicitar otras adicionales durante la vigencia del contrato:

- Office 365
- Power BI
- Teams

Se valorará en la oferta la propuesta de herramientas que mejoren la prestación del servicio en sustitución de las facilitadas por Madrid Digital y sin coste adicional para Madrid Digital.

### 9.10 LUGAR DE LA PRESTACIÓN

Inicialmente el proveedor contemplará en su oferta que Madrid Digital requiere el desempeño de estos servicios tanto de forma presencial como remota, excepcionalmente se puede permitir si es acordado con Madrid Digital, la prestación del servicio en la modalidad de teletrabajo para los días que se establezcan.

Para estos casos Madrid Digital proporcionará conectividad a los entornos de trabajo a través de un pc instalado en la sede en la que el recurso prestará el servicio, salvo los cascos y cámara web que deberán ser proporcionados por el adjudicatario. Excepcionalmente para aquellos que se necesiten para la prestación en modo teletrabajo o movilidad (equipamiento, herramientas, conexiones) cuando así se acuerde se proporcionarán por parte del adjudicatario. Todos los integrantes de los equipos han de disponer de teléfono móvil y línea proporcionadas por parte del adjudicatario. El lugar de la prestación de los servicios se fijará a criterio de Madrid Digital en las instalaciones de las Consejerías dentro de la Comunidad de Madrid.

Para los casos en los que se requiera atención remota, la empresa que resulte adjudicataria, deberá asumir sin coste para Madrid Digital, la adecuación y acondicionamiento de sus instalaciones, infraestructuras y equipamiento de puesto de trabajo para la prestación de los servicios que requieran atención y/o soporte centralizado, o bien optar por la modalidad de teletrabajo según lo especificado en el párrafo anterior.

Las instalaciones del adjudicatario deberán estar dotadas de los medios técnicos aportados por el adjudicatario excepto cuando se explicita que lo aporta Madrid Digital. En la modalidad de Teletrabajo deberán usar VPN según las directrices técnicas que Madrid Digital estipule.

## **CLÁUSULA 10.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

Durante el periodo de licitación y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones referidas a las especificaciones recogidas en el presente Pliego de prescripciones técnicas, el licitador podrá dirigirse a la siguiente dirección de correo, identificando en el asunto el número de Expediente, y Título:

a) Para el Lote 1 y 4:

[MD\\_DAMUX\\_CONSULTAS\\_PLIEGO@madrid.org](mailto:MD_DAMUX_CONSULTAS_PLIEGO@madrid.org)

b) Para los Lotes 2 y 3:

[madriddigital.dptd@madrid.org](mailto:madriddigital.dptd@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.

Por su parte la Agencia se compromete a responder en los términos indicados en la Cláusula 10 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

## ANEXO I. DETALLE DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

### I.1. FICHAS DE SERVICIO DEL CENTRO DE SERVICIOS – LOTE 1

#### I.1.1. Ficha de Servicio de Atención y Soporte

SERVICIO	ATENCIÓN Y SOPORTE
<p><b>Descripción</b></p>	<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 MD o del adjudicatario previa aprobación de MD).</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>El objetivo primordial</b> y fundamental es la <b>resolución</b> del máximo de incidentes competencia de Nivel 1 <b>en un primer contacto</b>; en caso de no resolución, tramitación del ticket según los procedimientos y tiempos establecidos en los ANSs.</li> <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 de aquellas tipologías resolubles por parte</li> </ul> </li> </ul>	

de Nivel 1 (de rápida ejecución y sencillo de implementar).

- Almacenar en el ticket toda la información necesaria para su gestión independientemente del canal por el que se haya recibido.
  - 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 perfilada de usuarios si fuera necesario, (magistrados, bomberos, etc.) en función de los procedimientos establecidos.
  - Resolución de incidentes relacionados con accesos, certificados de formación en el entorno de Formadrid.
  - Gestión de las reclamaciones de usuario.
  - Realización de encuestas de satisfacción a usuarios
- **Gestión de Centralita en la nube**
    - Operar el sistema de Centralita en la nube para la operación “en vivo” del servicio.
    - 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 MD.
    - Extracción de la información necesaria para el análisis de los datos del servicio, y almacenamiento de los mismos.
  - **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 la Incorporación de Actividad/Campañas especiales/procesos cíclicos o críticos**
    - Colaboración con el grupo de Incorporación de Actividad, previa aprobación del Responsable del CAU por parte de MD, para realizar las actividades derivadas de dicho servicio y adquirir el conocimiento para prestar el servicio de atención y soporte.

- Comunicación al Responsable de MD 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 MD.
- **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 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

Se creará un buzón de correo para la Gestión del CAU donde se incluirán los RS y SU de este Servicio para dar respuesta a todos los temas que lleguen al buzón referidos al servicio definido en este pliego.

<b>Perfiles</b>	Este servicio se presta con los siguientes perfiles:  RS, SU, COOR,AGE
<b>Ubicaciones</b>	Este servicio se prestará en un modelo semipresencial, desde las instalaciones del proveedor y teletrabajo.
<b>Volumetrías de Referencia</b>	Ver <b>Dossier de Información Adicional</b> .
<b>Interlocutores</b>	Responsables de MD – Regulación y Control del Servicio Otros CAUs/– Coordinación de incidentes Gestores y resolutores de otros niveles de soporte – Coordinación de incidentes Usuarios del Servicio Áreas de MD. Gestores y resolutores de plataformas ajenas a MD.
<b>Documentación e Instrucciones Técnicas</b>	Sistema de Gestión Documental
<b>Infraestructuras</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Herramienta de gestión de incidentes, actualmente FARO.</li> </ul>

<p><b>de soporte requeridas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramienta de control remoto, conforme a los estándares internos.</li> <li>• Centralita integrada en la red de telefonía de la Comunidad de Madrid, actualmente ODIGO.</li> <li>• Conectividad y acceso a los distintos entornos de trabajo, operativo y de reporte (directorios de red, SAP, gestor documental, etc.)</li> <li>• Actualmente canal correo, telefónico, fax, FARObot (chat) y WhatsApp (actualmente para un único colectivo). Se prevé la incorporación de más canales de atención.</li> <li>• Portal de seguimiento del servicio.</li> <li>• APP FARO (Canal móvil)</li> <li>• REVEL</li> <li>• Herramienta de Gestión del Conocimiento.</li> </ul>
<p><b>Observaciones adicionales</b></p>	<p><b>Serán incidentes de servicio de Nivel 1</b> aquéllas que, con la formación requerida para los operadores de Nivel 1, las herramientas disponibles y la información facilitada por MD, puedan resolverse en un primer contacto y que su resolución no conlleve el tiempo definido en el ANS como tiempo de solución. Entre éstas se incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultas sobre gestión de incidencias, peticiones y consultas (tramitaciones).</li> <li>• 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.</li> <li>• Se podrán tipificar como de Nivel 1 consultas, incidencias y peticiones de servicio relacionadas con todos los servicios que presta MD: puestos de trabajo, comunicaciones, aplicaciones, etc.</li> </ul>

## I.1.2. Ficha de Servicio de Gestión de Accesos

SERVICIO	GESTIÓN DE ACCESOS
<p><b>Descripción</b></p>	<p>Conjunto de actividades encaminadas a la concesión de las credenciales lógicas (identificador y contraseña) y permisos de acceso a los sistemas y servicios que se prestan, de forma centralizada, por MD, así como al mantenimiento de los mismos, a través de los diferentes canales de entrada establecidos.</p> <p>Incluye todo el ciclo de vida de la provisión, desde que se genera la petición hasta que se cierra, bien con el envío de las credenciales o con las altas, bajas o modificaciones de accesos solicitados. Será indiferente el motivo por el que se hace la petición, es decir, que se trate de una petición individual o masiva o forme parte de necesidades derivadas de la implantación de un nuevo servicio, proyecto o campaña.</p> <p>Las actividades de reseteo de contraseñas al ser tareas resolubles en un primer contacto, se encomendarán al primer nivel de soporte.</p> <p>Las segundas actuaciones que sean necesarias realizar, sobre aplicaciones/servicios concretos, para permitir, denegar o modificar el acceso de los usuarios con el perfil adecuado de ámbito o función concreta, con excepción de aquellas que tradicionalmente venían realizándose por la Unidad de Provisión de Accesos Centralizados se realizarán por BackOffice</p>
<p><b>Alcance y Descripción detallada</b></p>	<p>El servicio será realizado por distintos perfiles en función de la complejidad de las distintas tareas a realizar. Teniendo en cuenta lo anterior será necesario contar con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Agentes de Provisión de Accesos</b>, que harán tareas de revisión de peticiones, comprobación de fichas, envío de SMS, preparación de ficheros de cargas masivas y altas sencillas en tanto se automatizan diversos procesos.</li> <li>• <b>Técnicos de Provisión de Accesos</b>, que revisarán las peticiones y comprobarán las fichas, realizarán altas complejas tanto de aplicaciones como de recursos, velarán porque los datos de USUG estén correctos realizando tareas de depuración sobre los mismos, llevarán a cabo traslados tanto de usuarios como de carpetas y realizarán los informes complejos de extracción de datos de USUG, dentro del ámbito de competencia del servicio.</li> <li>• <b>Técnicos especialistas</b>, incluidos en el servicio de Herramientas/Transformación, realizarán automatizaciones de formularios y de procesos, proyectos de RPA así como informes complejos que permitan:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Hacer seguimiento diario de la Unidad, de actividades realizadas en FARO y sistemas centralizados.</li> </ul> </li> </ul>

- Disponer de un informe mensual del trabajo de la Unidad tanto en FARO como en sistemas centralizados.
  - Disponer de un informe de mantenimiento de los sistemas centralizados.
  - Disponer de la información contenida en los sistemas centralizados sin tener que acceder directamente a la BBDD.
  - Extracción de informes unificados.
  - Otros que puedan ir surgiendo como necesarios durante la vigencia del contrato.
- **Archivista**, se ocupará, entre otras, de identificar las fichas en formato papel, digitalizarlas, identificarlas, almacenar las que deban ser conservadas indicando el tiempo de conservación, conservarlas en el archivo que considere más correcto de cara a su recuperación ante posibles auditorías y expurgo. También deberá facilitar la ubicación de las mismas de cara a poder realizar consultas. Una vez finalizado el archivo pasará a formar parte del equipo de Provisión de Accesos.
  - **Consultor** en materia de protección de datos, a tiempo no completo salvo cuando sea necesario y que, entre otras funciones, ayudará en las dudas que surjan y, sobre todo, colaborará con el archivista a la hora de determinar qué fichas en formato papel no deben ser guardadas y se deben eliminar.

El adjudicatario deberá prestar este Servicio en régimen de 24x7.

El servicio se llevará a cabo cumpliendo la normativa que le afecta, en especial, el Esquema Nacional de Seguridad y la normativa de Protección de Datos y, a nivel interno, atendiendo a lo descrito en la DM-GSEG-0011-2.0- Norma de control de acceso lógico a sistemas y servicios y en el PR-OSEG-0002-2.0: Provisión de accesos lógicos centralizados de usuario a sistemas y servicios.

Engloba las actividades necesarias para que los usuarios dispongan de credenciales y de los accesos que requieran para trabajar cuando, para ello, se utilicen los sistemas centralizados de gestión y otros sistemas cuya gestión ha sido desarrollada tradicionalmente por la Dirección de MD responsable del servicio, asegurándose que dichos sistemas contienen 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 de dichos datos y se desarrollen propuestas de mejora y automatización de cara agilizar la gestión y evitar errores derivados de la ejecución manual de las tareas.

Los sistemas centralizados serán operados, gestionados, mantenidos y documentados, dentro de su ámbito de responsabilidad, por el adjudicatario bajo su total responsabilidad.

Los tipos de incidentes más habituales son:

Desbloques de usuarios tras bloqueos solicitados por motivos de Seguridad.

Creación, mantenimiento y envío de credenciales, vía SMS o cartas.

Ensobrado y envío de cartas postales con las credenciales.

Generación de recibís de entrega en mano cuando sea necesario.

Creación, mantenimiento y bajas de Buzones Genéricos.

Creación, mantenimiento y bajas de Listas de Distribución. Comprende tanto el mantenimiento de la lista como el de sus usuarios.

Creación, mantenimiento, traslado y bajas de carpetas compartidas y sus grupos de seguridad incluyendo la asignación/desasignación de usuarios.

Altas, bajas y modificaciones de accesos.

Asignación y modificación de perfiles.

Modificación de datos personales en Directorio Activo a través de USUG: Dirección, Teléfono, Contenedores, etc.

Traslados lógicos de usuarios.

Bajas de accesos y de usuarios.

Realización de actividades especializadas que requieran conocimientos específicos de las herramientas de Gestión de accesos (informes complejos y ejecución de sentencias SQL).

Con carácter general, las actividades a realizar serán las siguientes:

- **Tramitación de trabajos solicitados dentro del ámbito de actuación** de Provisión de Accesos encaminados a su tramitación y/o resolución. Implica las siguientes tareas:
  - Recepción, evaluación y revisión de las peticiones, para garantizar que, antes de su tramitación, se disponen de todos los datos necesarios para poder realizar la gestión que se está solicitando.
  - Validación de que la información recibida es suficiente y acorde con los procedimientos establecidos.
  - Análisis de la información recogida (consulta de incidencias similares, base de datos del conocimiento, manual de usuario, etc.).
  - Diagnóstico, valoración, escalado y/o resolución de incidentes.
  - En aquellos casos donde no se pueda realizar la resolución completa del incidente, se deberá realizar una de las siguientes acciones:
    - Si faltan datos que debe proporcionar el usuario, se solicitará la información pendiente.
    - Si falta información en los sistemas implicados que imposibilitan la tramitación, se deberá solicitar su creación/actualización al grupo correspondiente.
    - Si el grupo de Provisión de Accesos es un grupo que resuelve parcialmente, realizará su parte y asignará al grupo correspondiente para continuar la tramitación del incidente. Para evitar errores, el grupo de provisión velará porque se automatice la asignación de estas segundas actuaciones.
  - Proporcionar a los grupos implicados la información necesaria para la correcta gestión del incidente.

- En los incidentes resueltos por Gestión de Accesos, informar en el sistema de gestión de incidentes FARO de la solución adoptada en un lenguaje comprensible por el usuario.
- Seguimiento de incidentes dentro de su ámbito de gestión.
- Archivo físico y/o lógico de información asociada a la actividad, si procede.
- Registro en FARO de la actividad realizada.
- Tramitación de **Tareas de Mantenimiento** de la información:
  - Depuración de los Sistemas de Información implicados en Altas/Bajas de usuarios actualizando la información obsoleta.
  - Extracción de listados y 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).
  - Tras los cambios de Estructura en la Comunidad de Madrid, depuración de los datos de ubicación de usuarios a nivel de Consejería/Área y Centro.
- Mejoras en los **sistemas centralizados de gestión**:
  - Detección, registro, asignación al grupo responsable de su administración y mantenimiento y seguimiento de los incidentes detectados sobre las herramientas de Gestión de Accesos cuando impidan la realización de las tareas habituales.
  - Prever futuras necesidades de desarrollo para mejorar y automatizar el servicio prestado, elaborando requisitos y análisis funcionales que recojan sus necesidades de evolución para trasladarlas al grupo responsable de su administración y mantenimiento. Todo ello se realizará siguiendo la normativa y los procedimientos de la Agencia anteriormente citados.
  - En tanto se implementan soluciones en las herramientas de gestión, desarrollar otras que, hasta entonces, permitan automatizar y garantizar el cumplimiento de la normativa de seguridad en las tareas relacionadas con:
    - Envío de credenciales vía SMS
    - Generación automática de los diferentes modelos de cartas para el envío de credenciales cuando estas no se hagan por SMS.
    - Creación de flujos de trabajo automáticos.
    - Automatización de procesos de aprobación para poder ir eliminando formularios.
    - Automatización de otro tipo de procesos, por ejemplo, asignación automática de alta en contenedor teniendo en cuenta la ubicación del usuario o sus circunstancias.
    - Implantación de RPA en los procesos de provisión en los que sea posible implementarlos.
    - Integración con APIs cuando estén disponibles.

- **Participación en la gestión de Quejas:**
  - Hacer especial seguimiento de los incidentes reclamados para evitar que puedan derivar en 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, Incorporación de Actividad y Campañas estacionales o Tareas periódicas** de acuerdo al ámbito de actuación de Provisión de Accesos.
  - Reuniones de seguimiento, periódicas y/o a demanda, con otras Áreas de Madrid Digital para la definición y supervisión del servicio, liderando la interlocución con ellas de cara a garantizar que se dispone de la información precisa para gestionar los accesos necesarios para implementar el nuevo proyecto, servicio o campaña.
  - Tramitación de las altas de nuevas aplicaciones en FARO siguiendo las indicaciones del Jefe de Proyecto.
  - Establecer los mecanismos para trasladar el conocimiento de los nuevos servicios o aplicaciones implantadas a los integrantes del grupo, siguiendo los procedimientos aportados por la Agencia.
  - Velar porque toda la información necesaria para gestionar los accesos en las aplicaciones esté recogida en POAPS.
  - Realizar informes de seguimiento e informe final, según sea demandado por los responsables de la Agencia, del resultado del proceso de alta.
  - Salvo excepciones, las Incorporaciones de Actividad y las campañas son planificadas y trasladadas con anticipación suficiente para no interferir en el día a día del servicio continuo. Para ello, la petición de altas debe llegar, por parte de la Agencia, con tiempo suficiente tal y como se establece en la Guía de proyectos de Madrid Digital. No obstante, el proveedor deberá definir, antes de la puesta en marcha del pleno servicio, los tiempos máximos de respuesta para gestionar altas masivas derivadas de esta actividad.
  
- **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.
  
- **Digitalización de formularios en formato papel:** Con la finalidad de eliminar todos los formularios en formato papel existentes, tanto en las instalaciones del proveedor como en las de Madrid Digital, el proveedor deberá:
  - Recabar todos los formularios existentes (ver Dossier de Información donde se indicará

el volumen aproximado de fichas existentes).

- Revisar y analizar todos ellos para, siguiendo criterios archivísticos y conforme a la normativa de Protección de Datos, determinar qué formularios son necesarios conservar y cuáles no.
  - Proceder a la destrucción, de manera correcta, de aquellos formularios que ya no deban ser conservados mediante la adopción de medidas dirigidas a evitar el acceso a la información contenida en el mismo o su recuperación posterior, cumpliendo con la normativa de Protección de Datos
  - Planificar la estrategia de digitalización y archivado para aquellos que deban ser conservados.
- **Formularios y progresiva eliminación de los mismos:** En la actualidad el servicio se presta por delegación de los responsables de los usuarios, responsables funcionales de las aplicaciones para las que se solicita el acceso o la baja del mismo y por los responsables de recursos y, para ello, se utilizan formularios de acceso definidos por los distintos responsables.

Con la finalidad de mejorar el servicio se persigue, alineados con las acciones emprendidas por la Agencia, la eliminación progresiva de dichos formularios y automatización de la provisión, por lo que se realizarán las siguientes tareas:

- Mientras sigan existiendo los formularios, creación, mantenimiento y publicación de las Fichas de Solicitud de Acceso. Esta tarea incluye asegurarse que dichos formularios funcionan correctamente en todas las maquetas y con todos los navegadores admitidos por MD.
  - Sustitución paulatina de los actuales formularios por otros integrados en FARO que incluyan la autorización del responsable del acceso sin necesidad de firma.
  - Propuestas de perfilado y preautorizaciones (tipo kit-pt en Madrid Digital).
- **Comunicación a los Responsables del Servicio:**
    - De cualquier circunstancia que pueda suponer un riesgo para el servicio.
    - De errores en la información contenida en los sistemas de gestión.
    - De la repetición de incidencias con la misma solución (Gestión de problemas).
    - Cuando el técnico perciba la posibilidad de la queja de un cliente o usuario por los Servicios que presta la Agencia.
  - **Colaboración con otros servicios** definidos en el pliego, sin ningún coste adicional y con autorización previa de la Agencia.

### **Canales de entrada:**

Las actividades descritas se canalizan actualmente a través de las siguientes herramientas:

- **FARO.** Canal utilizado para la tramitación de Incidencias, Peticiones, Consultas o Tareas

Internas.

- **Buzón de correo electrónico.** Canal utilizado para resolver las reclamaciones, dudas y consultas que puedan surgir al personal de la Agencia. Dada la responsabilidad que conlleva la atención de dicho buzón deberá ser atendido por los responsables del servicio.
- **TEAMS.** Canal que podrá ser utilizado para notificar la puesta en marcha de nuevos proyectos, servicios o evolutivos de alguno ya existente.

Estos canales pueden sufrir modificaciones o incorporación de nuevos a lo largo del contrato.

Se creará un buzón de correo para la Gestión de Provisión de Accesos donde se incluirán los RS y SU de este Servicio para dar respuesta a todos los temas que lleguen al buzón referidos al servicio definido en este pliego.

<b>Perfiles</b>	Este servicio se presta con los siguientes perfiles:  RS, SU, COOR, AGE, TEC-PA, TEC-ARCH y CON-PA
<b>Ubicaciones</b>	Este servicio se prestará en un modelo semipresencial, desde las instalaciones del proveedor y teletrabajo.
<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 de Provisión de Accesos de MD – 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 FARO.</li> <li>• SAP.</li> <li>• Directorio Activo.</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>• Herramientas necesarias para la gestión de usuarios: desarrollos propios y herramientas de mercado enumerados en el <b><i>Dossier de Información</i></b></li> </ul>

	<p><b>Adicional.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Herramientas de automatización y robotización</li><li>• Herramientas que permitan la realización de informes complejos</li></ul>
<b>Observaciones adicionales</b>	El horario de servicio es 24x7 para I/P/C críticas.

### I.1.3. Ficha de Servicio de BackOffice

SERVICIO	BACKOFFICE
<b>Descripción</b>	Presta el soporte horizontal a todos los servicios definidos en el pliego en lo referente al proceso de soporte, provisión de accesos y credenciales.

#### Alcance y Descripción detallada

Las tareas que se realizan son de apoyo a los distintos servicios de este pliego y pueden variar en el tiempo, actualmente las tareas a realizar serían:

- **Gestión de Comunicados**

- Contactar con los usuarios o con otras áreas operativas de MD, 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 MD 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 MD, 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 MD determine.

- **Atención y Soporte**

- Administrar los tickets que son escalados a la consola FARO del grupo. Su función es la de registrar las peticiones que han sido abiertas directamente por el propio usuario a través de FARO, así como revisar peticiones que llegan a consola procedentes de respuestas de los usuarios ante requerimientos de información que se les hizo previamente.
- Correcciones de altas fallidas de peticiones FARO.
- Corrección de altas de logines de usuario en FARO.
- Informes Unificados, implica:
  - Generación automática de las distintas peticiones que se asignan a los distintos grupos que administran los recursos afectados.

- Control y seguimiento de las soluciones individuales de las distintas peticiones generadas en el registro.
- Solución del ticket originario del Informe Unificado tras la solución de todas las individuales que lo componen.
- Revisarán y administrarán consolas virtuales como la de CESUS.
- Abrirán tickets en herramientas de otros CAU's con los que se tiene relación, principalmente CESUS.
- Solicitudes de correcciones y mantenimiento de POAP.
- Realizarán Auditorias sobre pendiente y campañas para el cierre de tickets obsoletos.
- Realizarán el seguimiento de tickets derivados a otros CAU's.
- Realizarán el acompañamiento al usuario para completar fichas complejas.
- **Provisión de Accesos**
  - Gestión de peticiones de alta en ISLA/VPN previa recepción de solicitud vía aplicación SEDA.
  - Generación de cartas y ensobrado de las mismas, generación y gestión de recibís de entrega de cartas cuando sea necesario
  - Segundas Actuaciones: Respecto a la gestión de alta de aplicaciones se ocupan del aplicativo NEXUS debido a la complejidad de condiciones a revisar y también gestionarán la asignación de parámetros a aplicativos con interfaz propia, por ejemplo PTFR (portafirmas), que tienen solución parcial compartida con Provisión de Accesos.
  - Velar porque toda la información necesaria para gestionar los accesos en las aplicaciones esté recogida en POAPS.
- **Incorporación de Actividad**
  - Tramitación de altas de nuevas aplicaciones en FARO siguiendo las indicaciones del Jefe de Proyecto.
  - Realizar informes de seguimiento e informe final, según sea demandado por los responsables de la Agencia, del resultado de procesos tales como envíos masivos de comunicados.
- **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.
- **Comunicación a los Responsables del Servicio:**
  - De cualquier circunstancia que pueda suponer un riesgo para el servicio.
  - De errores en la información contenida en los sistemas de gestión.
  - De la repetición de incidencias con la misma solución (Gestión de problemas).

- Cuando el técnico perciba la posibilidad de la queja de un cliente o usuario por los Servicios que presta la Agencia.

- **Colaboración con otros servicios** definidos en el pliego.

El servicio se llevará a cabo cumpliendo la normativa que le afecta, en especial, el Esquema Nacional de Seguridad y la normativa de Protección de Datos y, a nivel interno, atendiendo a lo descrito en la DM-GSEG-0011-2.0- Norma de control de acceso lógico a sistemas y servicios y en el PR-OSEG-0002-2.0: Provisión de accesos lógicos centralizados de usuario a sistemas y servicios.

Se creará un buzón de correo para la Gestión de BackOffice donde se incluirán los RS y SU de este Servicio para dar respuesta a todos los temas que lleguen al buzón referidos al servicio definido en este pliego.

Los canales para la recepción de estas necesidades se basarán en los procedimientos vigentes en MD, e incluirán al menos:

Un buzón de correo identificativo del servicio que permitirá la comunicación con áreas internas de MD.

FARO

Cualquier otro canal que MD pudiera definir como por ejemplo TEAMS.

<b>Perfiles</b>	Este servicio se presta con los siguientes perfiles:  RS, AGE
<b>Ubicaciones</b>	Este servicio se prestará en un modelo semipresencial, desde las instalaciones del proveedor y teletrabajo.
<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 de Provisión de Accesos de MD – 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 FARO.</li> <li>● SAP.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Directorio Activo.</li><li>• Correo electrónico.</li><li>• Herramientas de automatización y robotización</li><li>• Herramientas que permitan la realización de informes</li><li>• Office 365</li></ul>
<b>Observaciones adicionales</b>	El horario de servicio es 24x7 para I/P/C críticas.

#### I.1.4. 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.

##### Alcance y Descripción detallada. Caso General

El servicio “Incorporación de Actividad y Servicios” está definido como canal único de entrada 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.

En el caso más general, la actividad de este servicio está especialmente integrada en la fase de post-Implantación de un proyecto, o puesta en marcha de un sistema. 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 post-implantación, formación, etc., haciendo partícipe al grupo de “Gestión de proyectos e incorporación de Actividad al Servicio” de los aspectos que se requieren relativos a la atención y soporte a clientes y usuarios de la nueva actividad incorporada.

El alcance del servicio será:

- Proporcionar soporte de Nivel 1 a nuevas actividades o servicios para evitar saturación en el CAU del servicio continuo ya que en la fase de post-implantación se producen un volumen alto de incidentes.
- Recoger soluciones a aportar a los usuarios que contacten con los agentes de este servicio.
- Solicitar la configuración de FARO para incluir el servicio demandado. Se solicitará en FARO la inclusión de la campaña y las soluciones recogidas para el soporte.
- Solicitar la configuración de la Centralita para la atención de las llamadas.
- Solicitar la configuración del correo para la atención vía email.
- Una vez que se vaya a incorporar a las actividades del CAU, realizar un traspaso de conocimiento sobre el soporte que se ha prestado por este servicio que sirva de guía para la atención por parte del CAU.

Para recabar la información se hará uso de una **Ficha de Incorporación de Actividad**, 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.

El servicio de “Incorporación de Actividad y Servicios” realiza tareas relacionadas con las siguientes actividades:

- **Incorporación de Actividad:** A efecto de este pliego se considera “Incorporación de Actividad” a 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 MD o adquirido en el mercado. Queda incluido es este apartado el software homologado por MD y la infraestructura que tenga impacto en el usuario.

- **Campaña:** conjunto de actuaciones, tareas y procesos que se repiten de forma periódica o de gran impacto. Puede afectar tanto a las infraestructuras como a los sistemas de información de los usuarios (pe. Campaña de la Renta que tiene lugar anualmente, migración de correo a la nube, cambio de navegador IE a Edge, etc.).

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 Incorporación de Actividad”.
- 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 MD 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).
- Gestión del Diseño y elaboración o actualización de guías operativas técnicas y de aplicaciones.
- Asignación de recursos para prestar el soporte necesario a la implantación
- Gestión y tramitación con MD de la formación a formadores.
- Gestión y tramitación de la formación interna (al propio Proveedor).
- Gestión del buzón de correo de este servicio (archivado de correos, configuración de reglas, configuración de plantillas, escalados, etc.).
- Uso y parametrización de los SSII de MD según los procedimientos establecidos: FARO, 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 MD como con otros grupos de mantenimiento fuera de MD (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 la Incorporación de Actividad de Proyectos y Campañas de las Consejerías por parte de MD.
- Asistencia a reuniones, recopilación de información y datos de proyectos, implantaciones o

campañas previas, estudios de dicha información, informes, documentación.

- 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 responsables del servicio de MD 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 MD.
- 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...).
- Asumirá el Soporte presencial durante la incorporación de actividad o campaña en caso de que sea necesario.
- 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 MD.

Se creará un buzón de correo para la Gestión de este servicio donde se incluirán los RS y COOR de este Servicio para dar respuesta a todos los temas que lleguen al buzón referidos al servicio definido en este pliego.

Los canales para la recepción de estas necesidades se basarán en los procedimientos vigentes en MD, e incluirán al menos:

- Un buzón de correo identificativo del servicio que permitirá la comunicación con áreas internas de MD.
- FARO
- Cualquier otro canal que MD pudiera definir como por ejemplo TEAMS.

<b>Perfiles</b>	Este servicio se presta con los siguientes perfiles:  RS, COOR, AGE
<b>Ubicaciones</b>	Este servicio se prestará en un modelo semipresencial, desde las instalaciones del proveedor y teletrabajo. Se puede solicitar presencia in-situ en cualquier edificio para el que preste soporte MD dentro de la CM
<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 de MD.</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 MD publicados como oficiales en los SSII internos, así como los incluidos en los Sistemas de Gestión del Conocimiento actualmente CEMDOC.
<b>Infraestructuras de soporte requeridas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramienta de gestión de incidentes, actualmente FARO.</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 una Herramienta de Seguimiento tal y como se describe en la Cláusula <b><i>Herramientas de soporte al Servicio</i></b> del presente pliego.</li> <li>• Acceso a carpetas de trabajo compartidas y SharePoint interno de MD.</li> </ul>
<b>Observaciones adicionales</b>	En este servicio se asignarán una serie de recursos que en caso de que no tuvieran carga de trabajo necesaria pasarían a apoyar a los agentes de N1 de CAU.

### I.1.5. Ficha de Servicio de Documentación/Capacitación

SERVICIO	Documentación/Formación
<p><b>Descripción</b></p>	<p>Conjunto de elementos y de relaciones diseñados con el objetivo de normalizar, controlar y coordinar todos los procesos y actividades, que inciden en la producción, la recepción, la circulación, el almacenamiento, la organización, la conservación, la disposición final y la accesibilidad de los documentos generados en el transcurso de la actividad de MD.</p> <p>Para la Gestión Documental será necesario contar con un conjunto de normas, técnicas y prácticas que garantice el completo control, organización y clasificación de los documentos, mediante el seguimiento y análisis constante de la estructura organizacional y las prioridades desde la utilidad informativa de cada archivo creado o recibido.</p> <p>Se abordará además de la Gestión Documental la Capacitación, tanto inicial como continua del equipo que preste el 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>
<p><b>Alcance y Descripción detallada</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer y gestionar políticas para la creación y administración de los documentos</li> <li>• Organizar de manera lógica y eficaz y categorizada la documentación</li> <li>• Establecer estrategias técnicas y de gestión que permitan la conservación de la información</li> <li>• Garantizar la inmediatez de consulta y acceso a la información, mediante herramientas que posibiliten la Gestión Documental</li> <li>• Conservar y salvaguardar la información, por medio de su digitalización</li> <li>• Captura, almacenamiento y recuperación de los Documentos. Estas tareas conllevan facilitar la recuperación de los documentos, determinar el tiempo que estos deben guardarse (conservación y archivo) y eliminar los que ya no sirven (eliminación y expurgo)</li> <li>• Crear nuevos documentos y revisión de los existentes</li> <li>• Asegurar en una herramienta la conservación a largo plazo de los documentos más importantes, así como el acceso a los mismos cuando sea necesario.</li> <li>• Garantizar que los documentos estén disponibles y que puedan ser compartidos tanto por el equipo prestador de los servicios, los usuarios y el personal al servicio de la Agencia.</li> <li>• Alimentar las herramientas que se utilicen para la gestión de la documentación como es actualmente CEMDOC, además de aquellas que sirvan o faciliten la disponibilidad de conocimiento o el soporte a través de la documentación.</li> <li>• Mantenimiento de FARobot, gestión, actualización de la información y explotación del dicho chat.</li> </ul>	

- Contribuir a mantener cualquier cambio que se produzca en los diferentes servicios referidos a procedimientos y procesos de los mismos, que garantice de forma óptima el conocimiento de los agentes y la prestación del servicio.

La Gestión documental comprende las siguientes fases:

- Incorporación de los documentos. Los procedimientos de gestión documental tienen que contemplar la forma en que un documento entra a formar parte de la gestión documental, es decir, qué se tiene que hacer cuando se decide archivar o capturar digitalmente un documento. Este proceso supone seleccionar los documentos que hay que capturar.
- Registro. Tiene por objetivo formalizar la incorporación de los documentos mediante un identificador único y una breve información descriptiva que facilite su posterior recuperación. Los documentos se han de registrar en el momento de su incorporación
- Clasificación. Es el conjunto de acciones técnicas y administrativas que nos permitirá agrupar los documentos relacionados, según los criterios que se hallan definido previamente (por origen, destino, tipología, tipo de soporte, etc.)
- Almacenamiento. Este proceso tiene por objeto mantener y preservar los documentos asegurando su autenticidad, la fiabilidad, la integridad y la disponibilidad durante el periodo de tiempo necesario. Es importante que se garantice que los documentos se conserven en un entorno seguro. Para ello el proveedor de servicio deberá proporcionar y garantizar una herramienta que permita controlar las condiciones de almacenamiento y la manipulación de los mismos, con el fin de proteger los documentos contra el acceso y la destrucción no autorizados, así como prevenir su pérdida o deterioro.
- Acceso. En esta fase habrá que regular a quién se permite llevar a cabo una operación relacionada con un documento (creación, consulta, modificación, eliminación, etc.) y en qué circunstancias se le deben aplicar los controles, que pueden depender de las necesidades de la organización o también de los requisitos legales de los propios documentos.
- Trazabilidad. Garantiza que sólo los usuarios con los permisos adecuados realicen las tareas para las que han sido autorizados. Se debe controlar el uso y movimientos de los documentos de forma que se garantice, por un lado, que únicamente los usuarios con los permisos adecuados puedan llevar a cabo actividades que les hayan sido asignadas y, por otro lado, que los documentos puedan ser localizados siempre que se necesiten
- Disposición. Una vez acabado el plazo de conservación establecido para un documento según disposición prevista en el calendario, se procederá a la eliminación, conservación permanente y transferencia a otro sistema de archivo. No se debería llevar a cabo ninguna acción de disposición sin la autorización por parte de MD y sin haber comprobado previamente que el documento ya no tiene valor para la organización, o que no queda ninguna tarea pendiente sobre el mismo.
- Normalización. La normalización en la gestión documental supone una gestión de la información más eficiente y eficaz. Tiene como objetivo la elaboración de una serie de especificaciones técnicas, es decir, las normas y estándares que nos aseguraran a MD garantizar a nuestros usuarios el que servicio ofrecido responde a unos requisitos mínimos de calidad, además de unas ventajas como la reducción del tiempo de consulta, aumento de seguridad y acceso total a la

información.

Para lograr los objetivos se deben abordar dos tareas diferenciadas:

- Gestión Documental
- Gestión de la Capacitación

La **Gestión documental** comprende las siguientes actividades:

Garantizar el seguimiento del modelo de gestión documental diseñado por MD.

- Sistema de gestión de documental que nos permitirá trabajar de manera ágil con la información y documentación que tenemos. Además de poder disponer de la preservación y conservación documental, así como de la clasificación de los documentos y su gestión.
- 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 aprendizaje en los primeros niveles, mediante una documentación accesible y óptima, y a través de la realización de actividades formativas.
- Alimentar las herramientas destinadas a la Gestión documental que se estén utilizando en el momento, así como colaborar en la migración de la documentación a nuevas herramientas
- Comunicar a todos los afectados de los cambios producidos en el momento en el que la documentación generada es válida y donde se ubica la misma.
- 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, el COOR de cada servicio de atención y soporte apoyará a la realización de las tareas de gestión documental del servicio al que está asignado.

La **Gestión de la Capacitación** 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 Capacitación**, tal y como se indica en la **Cláusula ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO**. En cada Plan de Capacitación 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 Capacitación acorde a la actualización del servicio. Actualmente MD dispone de un Plan de Capacitación estructurado en una parte genérica para todos los prestadores del servicio y otra especializada, por servicio.
- Acudir a las reuniones de traspaso de conocimiento que indique MD.
- Comprobar que existe la documentación actualizada por perfil y en el formato adecuado para

realizar el traspaso de conocimiento.

- Impartir la información al equipo prestador. El proveedor deberá realizar, por cada uno de los traspasos que se realicen, un plan complementario que contendrá los siguientes apartados:
  - Tipo de traspaso (inicial, de reciclaje, transferencia de conocimiento,..).
  - La metodología empleada.
  - Los entregables (documentación, sesiones , etc.).
  - Las condiciones de entorno inicial necesarias para la realización del traspaso de conocimiento.
  - Planificación temporal.
  - Los recursos a utilizar.
  - Los recursos logísticos necesarios para la realización de las pruebas.
  - Las pruebas a realizar para comprobar si la información es o no adquirida (test de conocimientos, casos prácticos,...).
  - Documentación del servicio afectada
- El formador deberá colaborar de manera estrecha con el documentalista, para captar el conocimiento que se genere en el servicio, y así contribuir a que ese conocimiento quede incorporado a la nueva documentación que se cree, y a la actualización de la ya existente.
- Crear nuevos conocimientos difundiendo y compartiéndolos entre el equipo prestador del servicio, usuarios, clientes y personal de MD que pueda o deba consultarlo, incluyendo las actividades de capacitación necesarias.

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 información 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 **el COOR de cada servicio, que desempeñará el rol de formador** en las mismas condiciones

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 MD 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 MD, 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**.

MD 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**.

MD podrá, en determinados momentos del servicio, solicitar, a través de alguno de los responsables de

la gestión del contrato, al adjudicatario acudir a sesiones de traspaso de información específicas.

Los recursos que vayan a recibir la información, siempre que así sea solicitado por el Responsable de MD, deberán trasladarse a las dependencias que indique MD.

Todo el material de conocimiento generado por el adjudicatario será archivado en el repositorio indicado por MD.

Para el correcto seguimiento de las sesiones de información impartidas, el responsable 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 sesiones recibidas (Título y fecha).
- El motivo por el que se da la capacitación.
- Resultado del traspaso de la información (superara o no superada).

Todas las acciones formativas o de capacitación 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**. El adjudicatario deberá planificar dichas acciones formativas, en función de esos niveles, incidiendo en los momentos valle de los mismos, para poder reforzar el conocimiento de los agentes.

Desde este servicio se realizan tareas relacionadas con la Documentación en cuanto:

- Inclusión de Documentación en FARO.
- Mandar los mensajes de FARO Informa.
- Inclusión de Banners en FARO.

Este servicio presta soporte al CAU en lo referente a la:

- Documentación/información/capacitación necesaria para prestar el servicio de CAU y de los demás servicios.
- Documentación/capacitación que sirva de ayuda a los usuarios con el fin de resolver su incidente de manera autónoma, evitando la creación de incidentes.

Se creará un buzón de correo para la Gestión de este servicio donde se incluirán los RS y COOR de este Servicio para dar respuesta a todos los temas que lleguen al buzón referidos al servicio definido en este pliego.

Los canales para la recepción de estas necesidades se basarán en los procedimientos vigentes en MD, e incluirán al menos:

- Un buzón de correo identificativo del servicio que permitirá la comunicación con áreas internas de MD.
- FARO
- Cualquier otro canal que MD pudiera definir como por ejemplo TEAMS.

<b>Perfiles</b>	Este servicio se presta con los siguientes perfiles:  RS, COOR, TEC-DOC, TEC-FOR, TEC-CON
<b>Ubicaciones</b>	Este servicio se prestará en un modelo semipresencial, desde las instalaciones del proveedor y teletrabajo.
<b>Volumetrías de Referencia</b>	Ver <b><i>Dossier de Información Adicional.</i></b>
<b>Interlocutores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toda la parte operativa del servicio, tanto interna de MD como externa. Gestores de MD.</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 Capacitación</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 Capacitación</li> </ul>
<b>Observaciones adicionales</b>	

### I.1.6. Ficha de Servicio de Gestión de Herramientas/Transformación

SERVICIO	GESTIÓN DE HERRAMIENTAS
<p><b>Descripción</b></p>	<p>De forma global, este servicio sirve como soporte para todos los procedimientos necesarios para prestar el servicio definido en este pliego. Sus funciones generales serían:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Herramientas:</b> Sería el responsable del mantenimiento y mejora de las herramientas existentes que mejoren la prestación del 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 MD.</li> <li>• <b>Transformación:</b> Sería el responsable de crear, mejorar, diseñar herramientas que mejoren y optimicen la prestación del servicio.</li> <li>• <b>Seguimiento y Mejora Continua:</b> Sería el responsable de crear, generar informes que sirvan para seguir el servicio prestado y proponer acciones que mejoren la prestación del servicio.</li> </ul>
<p><b>Alcance y Descripción detallada</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Herramientas.</b></li> </ul> <p>Engloba todas las actividades necesarias para que las herramientas que dan soporte al servicio prestado por MD o por el adjudicatario (según corresponda), que se recogen en la Cláusula <b>Herramientas de soporte al Servicio</b>, funcionen correctamente y se puedan evolucionar para conseguir una mejor satisfacción del usuario.</p> <p>En función de la actividad a realizar, ésta se realizará en el entorno que MD designe (desarrollo, pre-producción/validación, formación y/o producción).</p> <p>Las herramientas serán operadas, administradas, gestionadas, mantenidas, evolucionadas y documentadas por el adjudicatario bajo su total responsabilidad.</p> <p>Destacar que cualquier modificación en cualquier herramienta necesita la aprobación previa de MD y que todas las actividades se realizarán siguiendo la normativa y los procedimientos de MD.</p> <p>Las herramientas actuales bajo su responsabilidad serían las incluidas Cláusula <b>Herramientas de soporte al Servicio</b>:</p>	

- **Transformación.**

Engloba todas las actividades necesarias para mejorar el servicio mediante acciones o propuestas transformadoras del servicio prestado por MD o por el adjudicatario (según corresponda). Estas acciones van desde la solicitud de la mejora hasta la implementación o puesta en producción y posterior análisis de resultados.

- **Seguimiento y Mejora Continua.**

Con la periodicidad que sea definida para los diferentes comités de seguimiento, siguiendo las indicaciones recogidas en el apartado **Informes de seguimiento del servicio** de la Cláusula **Seguimiento y mejora continua**, se elaborarán informes para todos los servicios objeto del pliego, para su análisis en dichos comités, relativos al menos a todos los ámbitos de este pliego.

De igual manera, será necesaria la elaboración puntual o periódica de cualquier tipo de informe, a solicitud de MD o por iniciativa del adjudicatario previa aprobación por MD, para el análisis y tratamiento de cualquier circunstancia que requiera una toma de decisión. MD decidirá en qué herramienta se implementará el informe.

En la realización del seguimiento es imprescindible hacer un análisis para definir y ejecutar planes de mejora continua enfocados a la mejora del servicio y a la satisfacción del usuario.

En cuanto a la medición de los ANS, son los responsables de la implementación, medición y análisis de los mismos en una herramientas donde se puedan seguir en cualquier momento del periodo a evaluar dichos ANS's. Adicionalmente, el adjudicatario deberá mantener la documentación de los ANS e indicadores actualizada.

Se creará un buzón de correo para la Gestión de este servicio donde se incluirán los RS y COOR de este Servicio para dar respuesta a todos los temas que lleguen al buzón referidos al servicio definido en este pliego.

Los canales para la recepción de estas necesidades se basarán en los procedimientos vigentes en MD, e incluirán al menos:

- Un buzón de correo identificativo del servicio que permitirá la comunicación con áreas internas de MD.
- FARO
- Cualquier otro canal que MD pudiera definir como por ejemplo TEAMS.

<b>Perfiles</b>	Este servicio se presta con los siguientes perfiles:  RS, COR-H, TEC-INF, TEC-PA, CON-FARO, TEC-FARO, TEC-CEN
<b>Ubicaciones</b>	Este servicio se prestará en un modelo semipresencial, desde las instalaciones del proveedor y teletrabajo.

<b>Volumetrías de Referencia</b>	Ver <b><i>Dossier de Información Adicional.</i></b>
<b>Interlocutores</b>	Responsable de herramientas de MD  Toda la parte operativa del servicio, tanto interna de MD como externa. Gestores de MD.
<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 FARO.</li> <li>• Documentación específica para la gestión de los Incidentes de FARO (manual de usuario, flujos de tramitación, fichas de acceso, procedimientos, etc.)</li> <li>• Documentación específica para mantenimiento y desarrollo 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>• En general, todos los manuales de uso, gestión, configuración, administración, etc. según corresponda en cada herramienta.</li> </ul>
<b>Infraestructuras de soporte requeridas</b>	Según competencias, acceso a todas las herramientas recogidas en la Cláusula <b><i>Etapas de prestación del Servicio</i></b> del presente pliego.
<b>Observaciones adicionales</b>	

### I.1.7. Ficha de Servicio de Resolución de Quejas y Sugerencias de Atención y Soporte

SERVICIO	RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE ATENCIÓN Y SOPORTE
<p><b>Descripción</b></p>	<p>Tramitación y resolución de las quejas y sugerencias formuladas por los usuarios de la Comunidad de Madrid sobre el servicio de Atención y Soporte prestado por el proveedor y 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 MD, 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><b>Sugerencia del servicio:</b> 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><b>Queja del servicio:</b> Cualquier manifestación de insatisfacción fundada y expresada formalmente por escrito por el usuario, respecto a los servicios que MD 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 <b>Responsable del Servicio</b> contratado por parte del Proveedor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tramitar y resolver las quejas y sugerencias formuladas por los usuarios sobre los servicios prestados por el proveedor de Atención y soporte.</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> <li>• 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.</li> <li>• Escalado de la queja resuelta 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• Impulsar las acciones necesarias para que la queja se solucione en el plazo establecido.</li> </ul>	

- Localización de quejas remitidas directamente al CAU por los usuarios y envío a la Unidad responsable de la gestión de Quejas y Sugerencias para su registro y tramitación.
- 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 de la gestión de Quejas y Sugerencias, facilitándoles los medios para ello.
- En el caso de Altos Cargos cuando se reciba una queja de forma verbal, ésta se comunicará por mail a la Unidad responsable en la Agencia de la gestión de Quejas y Sugerencias.
- 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.

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>	Este servicio se presta con los siguientes perfiles:  SU-Q
<b>Ubicaciones</b>	Este servicio se prestará en un modelo semipresencial, desde las instalaciones del proveedor y teletrabajo.
<b>Volumetrías de Referencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultar el <b><i>Dossier de Información Adicional</i></b></li> </ul>
<b>Interlocutores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de la Unidad Organizativa de MD en la gestión de Quejas y Sugerencias</li> <li>• Responsables del proveedor en la gestión de Quejas y Sugerencias del servicio de Atención y Soporte.</li> </ul>
<b>Documentación e Instrucciones Técnicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Calidad SGC Quejas (DM-GQYS-001)</li> <li>• Procedimiento de la gestión de Quejas y Sugerencias del Servicio (PR-GQYS-0001)</li> </ul>
<b>Infraestructuras de soporte requeridas</b>	Herramienta de gestión de incidentes FARO.
<b>Observaciones adicionales</b>	

### I.1.8. Ficha de Servicio de Gestión de Quejas y Sugerencias de Usuarios y Ciudadanos

SERVICIO	GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE USUARIOS Y CIUDADANOS
<p><b>Descripción</b></p>	<p>Gestión de quejas y sugerencias formuladas por los empleados públicos y ciudadanos de la Comunidad de Madrid relacionadas con los productos suministrados o los servicios prestados por Madrid Digital.</p>
<p><b>Alcance y Descripción detallada</b></p> <p>La finalidad de la gestión de las quejas y sugerencias, emitidas por los usuarios (empleados públicos de la CM) y ciudadanos de la Comunidad de Madrid, 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 hacia los servicios prestados por Madrid Digital.</p> <p>Las quejas y sugerencias remitidas por los ciudadanos serán recibidas a través del 012 (Oficina de Atención al Ciudadano) y se tramitarán siguiendo los procedimientos establecidos.</p> <p>Para la gestión de quejas y sugerencias de los usuarios, estos disponen de una línea telefónica, fax, correo y formulario Web, dedicados en exclusiva y adecuadamente publicados para su general conocimiento.</p> <p><b>Sugerencia del servicio:</b> 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><b>Queja del servicio:</b> Cualquier manifestación de insatisfacción fundada y expresada formalmente por escrito por el usuario o ciudadano, 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>La gestión de las Quejas y Sugerencias comprende, al menos, las siguientes <b>actividades</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción y registro correcto de las quejas y sugerencias que se reciben de los clientes y usuarios, así como de las quejas y sugerencias de los ciudadanos que provienen de la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC).</li> <li>• Comunicar al usuario la recepción de la misma, siguiendo para ello los procedimientos y comunicados definidos al efecto.</li> <li>• Tramitar y asignar la queja o sugerencia a las áreas competentes de su resolución (correcciones) según el objeto de la misma y tipología de servicio.</li> <li>• Realizar el seguimiento del proceso de resolución por parte de las Unidades Organizativas (UO) funcionales o técnicas competentes para su resolución.</li> <li>• Impulsar las acciones necesarias para que la queja se solucione en el plazo establecido y se cierren correctamente.</li> <li>• Solicitar al usuario o ciudadano cualquier información complementaria requerida por las unidades organizativas responsables de la solución.</li> </ul>	

- Comunicar al usuario la solución de la misma y validar la solución aportada.
- Comunicar a la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC) las medidas de actuación definidas en los plazos establecidos.
- Redactar las cartas de comunicación de la solución siguiendo los procedimientos y comunicados definidos al efecto.
- Elaborar informes periódicos (mensual, semestral, anual...) de las quejas registradas identificando las causas, patrones de repetición, gravedad de las quejas, usuarios afectados, etc.
- Actualizar la documentación necesaria para las auditorías de calidad (internas y externas) de mantenimiento y renovación del certificado de Calidad ISO 9001.
- Identificar acciones correctivas o preventivas necesarias a través del estudio de causas del problema que originó la queja.
- Seguimiento de los indicadores de calidad definidos y propuesta e implantación de acciones de mejora.
- Realización periódica de encuestas, tanto a usuarios internos como externos para evaluar y mejorar la gestión realizada.

Se creará un buzón de correo para la Gestión de este servicio donde se incluirán los SU, TA, etc. de este Servicio para dar respuesta a todos los temas que lleguen al buzón referidos al servicio definido en este pliego.

Los canales para la recepción de estas necesidades se basarán en los procedimientos vigentes en MD, e incluirán al menos:

- Un buzón de correo identificativo del servicio que permitirá la comunicación con áreas internas de MD.
- FARO
- Cualquier otro canal que MD pudiera definir como por ejemplo TEAMS.

<p><b>Perfiles</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Este servicio se presta con los siguientes perfiles:</li> <li>• SU-QSyMEX (Supervisor de la Gestión de Quejas y Sugerencias de Usuarios y ciudadanos y Mejora de la Experiencia de Usuario)</li> <li>• TA-QSyMEX (Técnicos Administrativos de Gestión)</li> <li>• CON-QSyMEX (Consultor de Servicios de Gestión)</li> <li>• TEC-INF (Técnico en herramientas Informes)</li> </ul>
<p><b>Ubicaciones</b></p>	<p>El servicio se prestará en modo semipresencial, desde las instalaciones del proveedor y teletrabajo.</p>
<p><b>Volumetrías de</b></p>	

<b>Referencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultar el <b><i>Dossier de Información Adicional</i></b></li> </ul>
<b>Interlocutores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de la Unidad Organizativa de la Agencia en la gestión de Quejas y Sugerencias</li> <li>• Responsables del proveedor en la gestión de Quejas y Sugerencias de usuarios y ciudadanos.</li> <li>• Responsables operativos del servicio, tanto internos de MD como del proveedor.</li> </ul>
<b>Documentación e Instrucciones Técnicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Calidad SGC Quejas (DM-GQYS-001)</li> <li>• Procedimiento de la gestión de Quejas y Sugerencias del Servicio (PR-GQYS-0001)</li> <li>• Procedimiento de la gestión de Quejas y Sugerencias del Ciudadano ((PR-GQYS-0002)</li> </ul>
<b>Infraestructuras de soporte requeridas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramienta de gestión de incidentes SGIP (ITSM-FARO).</li> <li>• Sistema de Gestión de Sugerencias y Quejas del Ciudadano (SUQE)</li> <li>• Office 365 (Outlook, Word, Excel, Sharepoint, Teams...)</li> <li>• Power BI</li> <li>• Forms</li> </ul>
<b>Observaciones adicionales</b>	

### I.1.9. Ficha de Servicio de Seguimiento y Mejora de la Experiencia de Usuario

SERVICIO	SEGUIMIENTO Y MEJORA DE LA EXPERIENCIA DE USUARIO
<p><b>Descripción</b></p>	<p>Seguimiento y Mejora de la Experiencia de Usuario sobre los servicios prestados por Madrid Digital.</p>
<p><b>Alcance y Descripción detallada</b></p> <p>La finalidad del seguimiento y mejora de la experiencia del usuario 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 hacia los servicios prestados por Madrid Digital. Para ello, los usuarios disponen de encuestas de satisfacción a las que pueden responder para valorar la calidad del servicio recibido.</p> <p>El seguimiento y la mejora de la Experiencia del Usuario comprende, al menos, las siguientes <b>actividades</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaboración en el diseño de encuestas destinadas a la evaluación del servicio continuo y a procesos puntuales como campañas, implantaciones, etc.</li> <li>• Seguimiento periódico de las Encuestas de Satisfacción recibidas.</li> <li>• Análisis de las Encuestas e identificación de necesidades y oportunidades de mejora orientadas a la excelencia en el servicio y proximidad al usuario.</li> <li>• Puesta en marcha de iniciativas enfocadas a mejorar la transparencia e información al usuario.</li> <li>• Realización de encuestas, tanto telefónicas como por otros medios, para evaluar aspectos concretos del servicio o ampliar la información existente.</li> <li>• Colaboración en la definición de indicadores de calidad, implantación de métricas y evaluación de resultados.</li> <li>• Diseño e implementación de informes, cuadros de mando, etc. para el seguimiento de la Satisfacción del usuario. Se utilizarán preferiblemente herramientas Power BI.</li> <li>• Elaboración de Informes periódicos sobre la evolución de los indicadores de la Satisfacción del Usuario.</li> <li>• Colaboración en planes de comunicación y campañas de divulgación de resultados sobre la percepción del usuario.</li> <li>• Benchmarking con otras organizaciones identificando las áreas en las que existe más recorrido de mejora.</li> </ul> <p>Los canales para la recepción de estas necesidades se basarán en los procedimientos vigentes en MD, e incluirán al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un buzón de correo identificativo del servicio que permitirá la comunicación con áreas internas de MD.</li> <li>• FARO</li> <li>• Cualquier otro canal que MD pudiera definir como por ejemplo TEAMS.</li> </ul>	
<p><b>Perfiles</b></p>	<p>Este servicio se presta con los siguientes perfiles:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SU-QSyMEX (Supervisor de la Gestión de Quejas y Sugerencias de Usuarios y ciudadanos y Mejora de la Experiencia de Usuario)</li> <li>• TA-QSyMEX (Técnicos Administrativos de Gestión)</li> <li>• CON-QSyMEX (Consultor de Servicios de Gestión)</li> <li>• TEC-INF (Técnico en herramientas Informes)</li> </ul>
<b>Ubicaciones</b>	El servicio se prestará en modo semipresencial, desde las instalaciones del proveedor y teletrabajo.
<b>Volumetrías de Referencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultar el <b><i>Dossier de Información Adicional</i></b></li> </ul>
<b>Interlocutores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de la Unidad Organizativa de la Agencia en la gestión de Quejas y Sugerencias</li> <li>• Responsables del proveedor en la gestión de Quejas y Sugerencias de usuarios y ciudadanos.</li> <li>• Responsables operativos del servicio, tanto internos de MD como del proveedor.</li> </ul>
<b>Documentación e Instrucciones Técnicas</b>	
<b>Infraestructuras de soporte requeridas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramienta de gestión de incidentes SGIP (ITSM-FARO).</li> <li>• Office 365 (Outlook, Word, Excel, Sharepoint, Teams...)</li> <li>• Power BI</li> <li>• Forms</li> </ul>
<b>Observaciones adicionales</b>	

## I.2. FICHAS DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO – LOTE 2

### I.2.1. Ficha de Servicio de Despliegues (Traslados y Actuaciones)

SERVICIO	DESPLIEGUES (TRASLADOS Y ACTUACIONES)
<p><b>Descripción</b></p>	<p>Planificación y realización de actividades técnicas sobre hardware y software, homologado o validado relacionadas con el PTD, necesarias para la puesta en marcha de un servicio o proyecto técnico definido por la Agencia que por su casuística o complejidad salen del Servicio Continuo de Soporte.</p>
<p><b>Alcance</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><b>Descripción detallada</b></p> <p>El Servicio de Despliegues realiza una serie de actividades concretas del puesto, que por su casuística, complejidad o por considerarse proyectos técnicos salen del Servicio Continuo de Soporte de la DPTD y no se tratan como un IPC normal. Estas actividades suponen una dedicación exhaustiva que deber ser separadas del resto de actividades de soporte para no impactar en los acuerdos de nivel de servicio habituales de dicho servicio, y que por tanto son ejecutadas generalmente por personal independiente bajo la modalidad de servicio variable. Una modalidad donde las actividades son facturadas por las horas dedicadas para su resolución y tienen sus propios acuerdos de nivel de servicio.</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> <p>En caso de precisarse de la colaboración de otras áreas de la Agencia para poner en práctica el despliegue, el proveedor podrá ser responsable en algunos casos de coordinar las actividades con dichas áreas en los casos que los responsables del servicio de la Agencia así lo consideren.</p> <p>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 y podrán realizarse bien directamente o bien en colaboración con otros grupos.</p> <p><b>Actividades habituales</b></p> <p>El Servicio de Despliegues dispone de un <b>catálogo de actividades</b> donde se reflejan las acciones que actualmente se realizan. Cualquier actualización ya sea para incluir una nueva actividad o quitar una actividad obsoleta del Servicio de Despliegues se debe de valorar y ser aceptada por la parte de la Agencia del Servicio de Despliegues y de Soporte Técnico y actualizar el documento referente al catálogo de actividades.</p>	

A modo resumen, las tareas más comunes que se realizan en este servicio son:

1. Recepción, registro interno, atención, gestión, planificación y resolución de las incidencias, consultas, peticiones y quejas relativas a las actividades de despliegues que se les haya escalado a los grupos de FARO competencia del servicio.
2. Gestión de las tareas específicas de nuestra competencia para la ejecución de retiradas de equipamiento por **logística inversa**.
3. Gestión de las tareas específicas de nuestra competencia para el mantenimiento del **inventario** del material competencia de Madrid Digital. Aquí está incluido las peticiones de toma de datos presenciales para una actividad o proyecto específico.
4. Gestión para la coordinación de los **renoves** del material competencia de la DPTD
5. Gestión de la implantación de nuevas **multifunciones** no patrimoniales para el servicio de impresión y/o escaneo. Se incluye la conexión de otros dispositivos no patrimoniales.
6. Participación en **traslados de puesto** (incluyendo la desconexión y conexión de equipamiento, órdenes de transporte, configuración, actualización de información en los SSII de la Agencia...)
7. Actividades de **parqueo** y **saneado** específico de nuestra competencia
8. **Revisiones previas** de las **infraestructuras** y **comunicaciones** previas a un proyecto, traslado o dotación bajo unos criterios que valoran los responsables de Madrid Digital
9. Ampliaciones **hardware** de los equipos (memorias, discos duros, ...)
10. Intervención en **migraciones** en líneas de datos (tomas de datos, configuración de puestos y de periféricos y actualización en SSII de la Agencia...)
11. Preparación y **configuración de puestos** de usuarios para recibir las nuevas **implantaciones**.
12. **Participación** con otros **proveedores** de la CM en la instalación de software y hardware.
13. Colaboración en preparación de puestos e infraestructura para ferias, presentaciones y **eventos planificados**.
14. Colaboración con otras áreas de la Agencia en la planificación de las tareas a realizar en el ámbito de un despliegue inmerso en un **proyecto** de la Agencia.
15. **Gestión documental** para el traspaso al Servicio Continuo
16. **Informes** por necesidad del servicio.
17. Mantenimiento al día de un **calendario** de actuaciones realizadas y previstas.

Para mayor información sobre las tareas específicas que gestiona el Servicio de Despliegues y servicios específicos de mayor envergadura como Traslados, Retiradas, Multifunciones, Renove... consultar el fichero catálogo de actividades y los procedimientos e instrucciones vigentes de dichos servicios de mayor envergadura (traslados, multifunciones, ...).

### **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. **Buzones de correo**. Buzones identificativos del servicio que permitirá la comunicación con áreas internas de la Agencia

2. **Herramienta FARO.** La gestión de ticket de usuario que puedan escalarse desde el Canal de Usuario (CAU) o tareas internas desde otras unidades de la Agencia para la gestión de tareas determinadas
3. **Herramienta SAP.** Herramienta para la gestión del inventario y de órdenes de ejecución.
4. **Carpetas Compartidas y SharePoint.** Repositorios para almacenar nuestros ficheros de control del servicio, informes, documentación generada...
5. **Otros.** Posible extensión a otros canales Web, herramientas colaborativas (Teams) y Apps móviles necesarios para el control y comunicación del servicio.

### Buzones de Faro

- **GE.DESPLIEGUES.** Buzón general para las actividades del Servicio de Despliegues.
- **ST.TRASLADOS.** Buzón específico para las actividades del Servicio de Traslados que está incluido dentro del Servicio de traslados.

En un futuro se podrían contemplar otros buzones necesarios en caso de alguna actividad de despliegues que por su dimensión o importancia se valore como ha ocurrido con los traslados se necesitara.

### Buzones de correo o listas de distribución

- **MD PROYECTOS DPTD.** Lista de distribución utilizada por parte del personal de la de la DPTD responsable del servicio.
- **SERVICIO PROYECTOS DPTD.** Buzón de correo utilizado por parte del personal del proveedor de la DPTD responsable del servicio, exceptuando traslados.
- **SERVICIO TRASLADOS DPTD.** Buzón de correo utilizado por parte del personal del proveedor de la DPTD responsable de la parte específica de los traslados.

En un futuro se podrían contemplar otros buzones necesarios en caso de alguna actividad de despliegues que por su dimensión o importancia se valore como ha ocurrido con los traslados y se necesitara. También es posible que por cambios de estructura u organizacionales en un futuro se tengan que modificar su nomenclatura.

### Servicios

Un conjunto de las actividades implicadas en el servicio tiene un nivel de complejidad alto en su gestión tanto a nivel administrativo como operativo. Dada esta situación se valora que el Servicio de Despliegues se divida y se agrupe en diferentes servicios específicos organizados en una estructura específica para su correcta gestión. Los servicios planteados a gestionar serían los siguientes:

- **Servicio de Documentación.** Encargado de realizar la documentación necesaria tanto para el despliegue como para la posterior atención y soporte (incluido el CAU) y se establecerán los mecanismos internos necesarios para el **traslado del conocimiento** de los nuevos aplicativos, hardware, servicios desplegados o aplicaciones implantadas a los grupos interesados. Así mismo se ocupará también de la **documentación interna** para la correcta gestión del servicio (procedimientos,

instrucciones, informes, ficheros de control, plantillas, manuales...), mantenido en un repositorio del que también se ocuparía de mantener actualizado.

- **Servicio de Logística Inversa e inventario.** Encargado de realizar la gestión de todas las peticiones de retirada de equipamiento que no provengan de una dotación en todo su ciclo de vida, desde la comprobación o cotejo de dicho material y su preparación para la retirada, como del transporte, control de seguimiento, memorias, actualización de los sistemas, ...

Así mismo se ocupará también de las tomas de datos o inventarios de equipamiento que de manera proactiva se necesiten para tener actualizada una sede que se considere necesaria.

- **Servicio de periféricos y dispositivos no patrimoniales.** Encargado de realizar la gestión de todas las peticiones relacionadas con los dispositivos periféricos no patrimoniales que se nos pide conectar y/o configurar. Aquí incluimos todo tipo de dispositivos periféricos (impresoras, escáner, multifunciones...) o dispositivos especiales necesario para un servicio concreto (aparato médico, ecógrafo, robot neuronal...).

Mención especial tiene la configuración de **multifunciones** para el servicio de impresión y/o escaneo, que por su complejidad en su gestión necesita una gestión administrativa específica.

- **Servicio de revisión de Infraestructuras y comunicaciones.** Encargado de revisar las infraestructuras y las comunicaciones de una sede antes de un proyecto, dotación o traslado si se cumple con unos criterios. Actualmente el criterio es que dicho proyecto, dotación o traslado tenga 10 o más equipos o que tenga menos si por su importancia o criticidad así lo requiriera el peticionario (Jefe de proyecto, Coordinador, Área de Servicios...).
- **Servicio de traslados.** Participación en **traslados de puesto** (incluyendo la desconexión y conexión de equipamiento, órdenes de transporte, configuración, actualización de información en los SSII de la Agencia...).
- **Servicio de Despliegues.** Hace relación al resto de actividades que no están incluidas en los anteriores servicios y que están incluidos en el Catálogo de actividades como por ejemplo: Soporte de actividades con fecha (Presentaciones, ferias, cursos...), parcheos, instalación de memorias, maquetas, instalación y configuración de software, apoyo en las migraciones de red, apoyo técnico en las implantaciones y otros proyectos o actividades que van surgiendo y que acaban considerando nuestra participación en el mismo, algunos de los cuales si requiere unos recursos dedicados durante un tiempo largo y puede afectar al resto de tareas se valoraría la inclusión del mismo en un encargo específico en el que se determine los perfiles necesarios.

### Equipo Base y dimensión del servicio

Es indispensable un equipo base, con figura de R.O. (**Responsables Operativos**), apoyados por R.O.S (**Responsables Operativos de Seguimiento**) y **Coordinadores**, que el proveedor incluya para que interactúe con los responsables del Servicio de Despliegues de la Agencia y con el resto de Áreas implicadas en los diferentes proyectos y actividades del servicio.

Este equipo de gobierno deberá crear, mantener y velar por el cumplimiento del **calendario de despliegues** y de mantenerlo actualizado en todo momento con las actividades planificadas, en curso y realizadas. Para ello deberán aportarse **informes de seguimiento** de las mismas.

Dicho cumplimiento del servicio irá en consonancia con el cumplimiento de los **ANS** del servicio.

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**.

Con respecto al equipos base se deberá tener en cuenta:

- Se dividirán por funciones o servicios.
- Al menos haya un R.O. específico que se especialice en el ámbito sanitario tanto en su conocimiento como en su interlocución.

Como organización preliminar, aunque el proveedor puede indicar en su respuesta las mejoras que considere, se puede indicar la siguiente estructura:

EQUIPO BASE		SERVICIOS	RECURSOS MÍNIMOS (POR VARIABLE)
RODLIP	Supervisión directa o encargado dependiendo de la volumetría	<b>Encargos</b> (proyectos de gran envergadura)	Se necesitarán técnicos o coordinadores dependiendo del volumen y tipo de encargos
	<b>1 ROS + TSP (como mínimo)</b>	Persona de referencia <b>Ámbito Sanitario</b>	Supervisión directa o encargado dependiendo del volumen
CDIS	Supervisión directa	<b>Servicio de documentación</b>	1 documentalista/administrativo
	<b>TES</b>	<b>Servicio de Despliegues</b> <b>Servicio de Periféricos y dispositivos no patrimoniales</b>	3 técnicos
CTLI	Supervisión directa	<b>Servicio de revisiones de Infraestructuras</b>	1 técnico
	<b>TSP</b>	<b>Servicio de traslados</b>	2 técnicos
	<b>TES</b>	<b>Servicio de logística inversa</b>	1 técnico

Tanto el RODLIP, ROS, CDIS y CTLI deberán de ocuparse concretamente de algunos de los servicios anteriormente comentados y mantener una estrecha relación con los demás por sus convergencias entre los mismos.

Además del equipo de gobierno, cada servicio deberá tener unos recursos específicos necesarios para su correcta gestión. Los recursos anteriormente comentados en la tabla son una mera propuesta bajo la volumetría actual, pero si los servicios creciesen se tendrá que dimensionar acorde a las necesidades que en su momento hubiese.

Así mismo, el mínimo de recursos mencionados en la tabla está ajustado a la necesidad de recursos que hay en todo el año. Esto quiere decir, que si en un periodo de ausencia un técnico o personal del equipo de gobierno se ausentase debería de ser cubierta su baja lo antes posible en relación a los ANS acordados.

<b>Perfiles</b>	Aparte de los roles del equipo de gobierno, este servicio se presta con los perfiles indicados en la organización preliminar
<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>• 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 FARO</li> <li>• Herramienta para la gestión de inventario y OT. 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>	TTRAMIT

INDICESOL DESPLIEGUES INVENTARIO ROT-INDICE REALPOMS
--

## I.2.2. Ficha de Servicio de Dotación de Puesto de Trabajo y Periféricos

SERVICIO	DOTACIÓN DE PUESTO DE TRABAJO Y PERIFÉRICOS
<p><b>Descripción</b></p>	<p>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>
<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.

<p><b>Perfiles</b></p>	<p>Aparte de los roles del equipo de gobierno, este servicio se presta con los siguientes perfiles: DOT, TS, TED, PLS, TAD</p>
<p><b>Ubicaciones</b></p>	<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>
<p><b>Volumetrías de Referencia</b></p>	<p>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>Dossier de Información Adicional</b>.</p>
<p><b>Interlocutores</b></p>	<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>
<p><b>Documentación e Instrucciones Técnicas</b></p>	<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 de la DPTD.</p>
<p><b>Infraestructuras de soporte requeridas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramienta de gestión de incidentes, actualmente FARO.</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>Infraestructuras, Centro de Prestación de Servicios y Centro de Distribución</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>
<b>Niveles de Servicio</b>	<p>TTRAMIT INDICESOL DOTAINST ROT-INDICE REALPOMS</p>
<b>Observaciones adicionales</b>	<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>

### TIPOLOGÍAS DE DOTACIONES CON INSTALACIÓN

	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		

\* 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&play)..

\*\* Dotación compleja por Instalación de impresora +1 dot. simple por cada cuatro equipos en los que haya que capturar la impresora instalada

\*\*\* Si precisa la instalación de Kit criptográfico y comprobación

- 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.
- 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.

--	--

### I.2.3. Ficha de Servicio de Maquetado, Adecuación y Personalización de equipamiento

SERVICIO	MAQUETADO, ADECUACIÓN Y PERSONALIZACIÓN DE EQUIPAMIENTO
<p><b>Descripción</b></p>	<p>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>
<p><b>Alcance y Descripción detallada</b></p> <p>Siempre según los procedimientos existentes, en los plazos establecidos y utilizando las herramientas descritas este se servicio se compone de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. 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>2. 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>3. 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</li> </ul> </li> </ol>	

del CdD.

- 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 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, 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 <i>ST_03: Tipos de elementos de puesto y periféricos</i></li> <li>• Apartado <i>ST_02: Soporte requerido por tipo de hardware en averías</i></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 - 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..</p>
<p><b>Infraestructuras de soporte requeridas</b></p>	<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 FARO</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>
<p><b>Niveles de Servicio</b></p>	<p>DOTAINST ROT-INDICE REALPOMS</p>

**Observaciones  
adicionales**

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 **adecuación** se refiere a la limpieza integral del equipo.

Para las tareas de adecuación se precisarán productos específicos que aportará el adjudicatario. Allí donde sea imprescindible podrá requerirse el desmontaje y 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.

I.2.4. 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</b></p>

establecidos por la Agencia.

### 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.

**Perfiles**

Aparte de los roles del equipo de gobierno, este servicio se presta con los siguientes perfiles:

DOT, TS, TED, TESL, TAD

<p><b>Ubicaciones</b></p>	<p>CdD</p> <p>Centros a las que da servicio la Agencia.</p>
<p><b>Volumetrías de Referencia</b></p>	<p>Ver apartado <b>Requisitos mínimos que debe tener el Centro de Distribución</b> y el <b>Dossier de Información Adicional</b>.</p>
<p><b>Interlocutores</b></p>	<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> <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>
<p><b>Documentación e Instrucciones Técnicas</b></p>	<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>
<p><b>Infraestructuras de soporte</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro de Distribución, CdD.</li> </ul>

<p><b>requeridas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <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. FARO</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>• 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>
<p><b>Niveles de Servicio</b></p>	<p>DOTAINST INVENTARIO ROT-INDICE REALPOMS</p>
<p><b>Observaciones adicionales</b></p>	<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</p>

	Agencia.
--	----------

### I.2.5. 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> <p><b>1. Equipo de trabajo suficientemente dimensionado y horario de atención a la Agencia en CdD de 8:00 a 17:00</b></p>	

- 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 otro centros o por personal con otras funciones. Como ejemplo, el despliegue de nuevas tecnologías de puesto 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.
- Elaborar los informes diarios de los servicios.
- Realización de informes solicitados por la Agencia para el correcto gobierno del contrato y la gestión de la actividad.

<b>Perfiles</b>	<p>Aparte de los roles del equipo de gobierno, este servicio se presta con los siguientes perfiles:</p> <p>TESL, TAD, TEA</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</b>	<p>Las vigentes en cada momento en la Agencia relativas a la gestión Patrimonial,</p>

<p><b>e Instrucciones Técnicas</b></p>	<p>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 <i>ST_03: Tipos de elementos de puesto y periféricos</i></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>
<p><b>Infraestructuras de soporte requeridas</b></p>	<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.</li></ul>

	<p>En dicha sala habrá 2 puestos de trabajo para la Agencia.</p> <p><u>SSII de la Agencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramienta de gestión de incidentes, actualmente FARO</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>
<p><b>Niveles de Servicio</b></p>	<p>DOTAINST INVENTARIO ROT-INDICE REALPOMS</p>
<p><b>Observaciones adicionales</b></p>	<p>Se externalizan estas actividades de gestión de stock por su imbricación con el CdD.</p>

## I.2.6. 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 al Centro de 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 o Centro de Reciclaje.</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. El equipamiento asociado debe de permitir poder retirar material fuera del alcance del contrato DPTD (es decir, que otro servicio de MD pueda pedir la retirada de material de su competencia).</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>• La recogida se podrá efectuar 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> <li>• Recogida en centro y retirada del equipamiento al almacén temporal previo filtro para su retirada definitiva al CdD o Centro de Reciclaje dependiendo del material a retirar. Dicho almacén temporal podrá estar incluido dentro del CdD o Centro de Reciclaje. La ubicación exacta de este almacén se establecerá en el periodo de Transición de Entrada.</li> <li>• Se podrán gestionar retiradas directas de la sede al CdD o al Centro de Reciclaje sin pasar por el almacén temporal si así lo ve conveniente MD.</li> </ul>	

- 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 hasta la recepción en el CdD, almacén temporal o destrucción en Centro de Reciclaje. Para la retirada de equipos se planificará fecha de retirada con el cliente. Este plazo estará contemplado en los ANS.
- Realización del control y supervisión de las entradas en CdD y Centro de Reciclaje 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.
- 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”. Este tiempo estará contemplado en los ANS.
- 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 realizada la firma, el tiempo hasta su destrucción definitiva también estará contemplada en los ANS.

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.

A nivel logístico:

- Con carácter general se necesitará una 1º visita por parte de un **técnico** para recopilar los datos, preparar el equipo para su retirada y solicitar al equipo de **transportistas** su retirada, y una 2º visita para que el transportista lo lleve al destino.
- Con carácter específico, si la retirada es de un solo equipo podrá ser retirado por un técnico sin necesidad de que se realice una 2º visita por un transportista.
- El transportista podrá llevar parte del material destinado al CdD, almacén temporal o al Centro de Reciclaje.

A nivel de facturación:

- Se incluye el concepto de facturación de **'retirada básica'** (que está incluido en el presupuesto) para cuando pedimos transporte de logística inversa desacoplado de una dotación.

Con respecto al material retirado fuera del alcance del contrato, se deberá tener en cuenta que:

- El servicio de MD del que sea competencia dicho material deberá:
  - Solicitar su retirada, donde se incluye los datos necesarios incluidos donde quiere retirarlos.
  - Preparar los equipos para su retirada.
  - Responsabilizarse de la documentación patrimonial prevista incluida su firma.

<b>Perfiles</b>	Aparte de los roles del equipo de gobierno, este servicio se presta con los siguientes perfiles:  TESL, TAD, TEA
<b>Ubicaciones</b>	Este servicio se prestará desde el Centro de Distribución y el Centro de Reciclaje del adjudicatario para este pliego, y en todos los centros y ubicaciones técnicas en los que la Agencia presta sus servicios.  Se debe de disponer de un almacén temporal del adjudicatario que haga de tránsito del material retirado antes de enviarlo al Centro de Distribución o al Centro de Reciclaje. Dicho almacén temporal debería estar incluido dentro del Centro de Reciclaje o del Centro de Distribución siempre que no quite espacio para los equipos que deben almacenarse en el Centro de Distribución o que deben achataarse en el Centro de Reciclaje.
<b>Volumetrías de Referencia</b>	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.  La volumetría del Centro de Distribución está indicada en el apartado xxx del Pliego de Prescripciones Técnicas.

	<p>El Centro de Reciclaje debe de tener un espacio garantizado de al menos un 10% del CdD para los equipos que deben achatarrarse y que no corresponden a los equipos que se acaban de retirar y que se ubican en el almacén temporal.</p> <p>El almacén temporal debe de tener un espacio garantizado para al menos un 5% del CdD para los equipos pendientes de revisión antes de enviarlos al Centro de Distribución o al Centro de Reciclaje.</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>
<p><b>Interlocutores</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsables operativos.</li> <li>• Responsable del Servicio de Gestión de Stock en el adjudicatario.</li> </ul>
<p><b>Documentación e Instrucciones Técnicas</b></p>	<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 <i>ST_03: Tipos de elementos de puesto y periféricos</i></li> <li>• Apartado <i>ST_02: Soporte requerido por tipo de hardware en averías</i></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> <p>Ver <b><i>Dossier de Información Adicional</i></b></p>
<p><b>Infraestructuras de soporte requeridas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CdD.</li> <li>• Centro de Reciclaje</li> <li>• Almacén temporal. Zona específica del CdD o centro de Reciclaje.</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. FARO</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Herramienta de Gestión de Incidentes Sanidad. Service Desk Manager CA</li> <li>o Herramienta de Gestión de Inventario Técnico: SAP y OCS Inventory NG</li> <li>o Herramienta de Gestión del Soporte Técnico – POST</li> <li>o Web proveedores y fabricantes del equipamiento.</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> <li>• El equipo de transportistas con todos los medios necesarios para la recogida del material, acorde con el tipo de material y cantidad que se solicita retirar (vehículos, carros para mover equipos, ...).</li> </ul>
<p><b>Niveles de Servicio</b></p>	<p>DOTAINST INVENTARIO ROT-INDICE REALPOMS SEGUIMIENTO</p>
<p><b>Observaciones adicionales</b></p>	<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> <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.</p> <p>Si de forma excepcional hay que realizar algún movimiento directo de equipos entre sedes (de forma normal en caso de un traslado es la Consejería responsable la que debe realizar ese movimiento) se asemejará a una 'Retirada básica' para su facturación</p>



### I.3. FICHAS DE SERVICIOS AUDIOVISUALES Y COLABORATIVOS – LOTE 2

#### I.3.1. Ficha de Servicio de Soporte a Salas de vistas y grabación digital

SERVICIO	SALAS DE VISTAS Y GRABACIÓN DIGITAL
<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, y resto de ubicaciones designadas de esa manera por la Comunidad.</p> <p>Los técnicos que den este servicio serán los técnicos de las dotaciones de Puesto de Trabajo que proporcionan el soporte a las sedes del resto de servicios. Además, para este servicio concreto, se destinará un grupo específico y especialista en esta actividad de unos 15 técnicos que se repartirían en diversas sedes grandes de forma geográfica para dar servicio, especialmente, en incidencias críticas.</p> <p>El adjudicatario deberá realizar las siguientes tareas y actividades para garantizar el Servicio</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b><u>Servicio continuo</u></b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diagnóstico, resolución y escalado si procede, de los Incidentes software producidos en el equipamiento descrito en el Servicio.</li> <li>2. Diagnóstico, resolución y escalado si procede, de los incidentes de conectividad e infraestructuras.</li> <li>3. Resolución de averías del equipamiento competencia del Adjudicatario (Soporte requerido por tipo de hardware en averías)</li> <li>4. Disposición del material necesario que garantice temporalmente la operatividad del Servicio</li> <li>5. Maquetación del equipamiento e instalación y configuración de los componentes asociados. No se incluyen configuraciones adicionales del software de grabación digital</li> </ol> </li> </ol>	

6. Soporte a la reproducción del material audiovisual proporcionado por los órganos judiciales (Reproducción de pruebas). Esta actividad tiende a desaparecer, el usuario lo reproduce en sala en PC auxiliar, portátil o Apple TV.
7. Recuperación de los videos salvados en backup independientemente del sistema con el que fue grabado y entrega al usuario.
8. Digitalización de videos VHS de grabaciones de vistas realizadas en los Órganos Judiciales de la Comunidad de Madrid, si se pidiese expresa y excepcionalmente por el órgano judicial.
9. 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. En concreto, puede solicitarse soporte a multiconferencias y videoconferencias con el extranjero, por ejemplo, o declaraciones de menores.

## 2. Mantenimiento Preventivo

1. Revisión periódica de los videos grabados para detectar fallos del sistema o del equipamiento
2. Supervisión continua de toda la arquitectura de Grabación Digital para prevenir incidentes producidos por fallos en el sistema
  1. Estado de micrófonos
  2. Estado de la BBDD locales
  3. Espacio en Disco
  4. Estado del sistema
  5. Conectividad
  6. Estado antivirus

## 3. Equipamiento

Las Salas de Vistas cuentan con el siguiente tipo de equipamiento audiovisual e informático:

1. Cámara de grabación (fijada en el techo de la sala)
2. Micrófonos de mesa
3. Micrófonos de pie
4. Workstation o PC
3. Monitor
4. Rack
5. Teclado con lector de tarjetas, ratón con alargadores USB
6. Impresora láser de red
7. Equipo de Videoconferencia (códec y televisor, cámara y micrófono)
8. Mezcladores de audio/video
9. PC auxiliar para el uso de la aplicación de Gestión Procesal, uso ofimático
10. PC portátil para la reproducción de videos o visualización de imágenes-Apple TV
11. Reproductor para la reproducción de videos o visualización de imágenes- Apple TV
12. Cableado audiovisual para la conexión de todo el equipamiento anterior
13. Bucle magnético (no en todas las salas actualmente)
14. Distorsionador de sonido

#### 4. **Aplicación Grabación Digital**

El actual sistema de grabación constaba de dos aplicaciones independientes, Createcna y eFidelius. Se describe brevemente el primero de ellos también, para otorgar una perspectiva de conjunto:

- Createcna (dando servicio en algunas sedes hasta diciembre de 2022)
  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
  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.
  3. GRVJ Aplicación de uso interno del adjudicatario para la búsqueda de grabaciones en el Sistema Central
- eFidelius. Implementado en servicio a lo largo de 2021 y 2022. Exigirá durante cierto tiempo el uso de GRVJ para localización de grabaciones antiguas por el adjudicatario

Sería conveniente, en relación con el servicio de herramientas, elaborar una utilidad que pueda dar remotamente información a los técnicos sobre los servidores de grabación y la sala en general, si están apagados, bloqueados, en funcionamiento correcto, etc.

#### 5. **Tratamiento del incidente en FARO según procedimientos de la Agencia**

1. Documentación de las pruebas y trabajos realizados en FARO (sistema de gestión de incidencias de la Agencia)
2. Escalado del incidente, si procede, al grupo de soporte.
3. Seguimiento del incidente escalado hasta su solución parcial y/o definitiva.
4. Solución parcial del incidente.
5. Solución del incidente.
6. Retipificación correcta del Producto.
7. Tipificación correcta del Operacional.

#### 6. **Documentación e Informes del Servicio**

Estas tareas se definirán de manera conjunta (Agencia/Adjudicatario) al principio del contrato.

1. Elaboración de la Documentación del Servicio, solicitada por los responsables operativos.
2. Elaboración de Documentación de Soluciones Técnicas cuando estas no estén registradas en sistemas de gestión del conocimiento.
3. Informes de actuaciones de los técnicos asociados a este Servicio, a requerimiento de los responsables operativos.
4. Informes periódicos de Seguimiento de Servicio.
5. Recopilación datos o realización de cálculo de datos del servicio que solicite el responsable operativo.
7. **Comunicación con los responsables operativos del Servicio**

1. De cualquier circunstancia que pueda suponer un riesgo para la seguridad física o lógica para las personas y/o para los elementos instalados.
2. Del mal estado de las infraestructuras asociadas
3. De la repetición de incidencias con la misma solución (Gestión de problemas)
4. Cuando el técnico perciba la posibilidad de la queja de un cliente o usuario por los Servicios que presta la Agencia.
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, 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 <i>ST_03: Tipos de elementos de puesto y periféricos</i></li> <li>• Apartado <i>ST_02: Soporte requerido por tipo de hardware en averías</i></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> <p>Documentos ubicados en: POST, Repositorios de red, IDC, Sharepoint y herramientas y repositorios de Terceros Niveles.</p>

<p><b>Infraestructuras de soporte requeridas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramienta de Gestión de Incidentes. FARO</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 y equipos de Teams</li> </ul>
<p><b>Niveles de Servicio</b></p>	<p>CALIDADGLOBAL</p> <p>TTRAMIT</p> <p>INDICESOL</p> <p>ROT-INDICE</p> <p>REALPOMS</p> <p>CONFSERV</p> <p>SEGUIMIENTO</p>
<p><b>Observaciones adicionales</b></p>	<p>El sistema de grabación digital, como se ha mencionado, ha sido ya migrado al implantado en el Ministerio de Justicia (e-Fidelius).</p> <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> <p>Será de utilidad aportar y definir un stock mínimo, con operatividad y cercanía física para el grupo de técnicos, de elementos accesorios que en muchas ocasiones deben utilizarse ante incidencias habituales y que posibilite la rapidez en su resolución: extensores USB, HDMI, conectores XLR, RCA, etc.</p>

### I.3.2. Ficha de Servicio de Soporte a Videoconferencia y Salas audiovisuales

SERVICIO	VIDEOCONFERENCIA Y SALAS AUDIOVISUALES
<p><b>Descripción</b></p>	<p>Recepción, diagnóstico, resolución y escalado si procede, de Incidentes, tareas internas y eventos de monitorización, relacionados con el equipamiento audiovisual de las salas colaborativas (excluyendo las de las salas de vistas judiciales), así como las tareas de mantenimiento preventivo asociadas. Las averías del equipamiento principal e infraestructura de este servicio quedan fuera de este contrato</p>
<p><b>Alcance y Descripción detallada</b></p> <p>El Servicio de videoconferencia se presta en todos los ámbitos y departamentos de la Comunidad de Madrid; mención especial por su criticidad, tienen los ámbitos de Justicia (Órganos Judiciales), Sanidad, Parques de Bomberos, Presidencia, gabinetes de crisis, 112, residencias de personas mayores, etc.</p> <p>Actualmente podemos diferenciar <u>dos tipos de instalaciones</u> de 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, montadas en o sin carro audiovisual. No obstante, existe otro tipo de soluciones técnicas para adaptar el Servicio a las necesidades del usuario, que incluyen videowall, etc. Se pueden denominar sistemas de videoconferencia fijos (SVF). Puede estar administrado, cuando va sobre carrito, sobre un equipo portátil NUC.</p> <p>B).- <u>Soluciones asociadas al Puesto de trabajo del usuario</u>: Compuestas de WebCam, micrófono, altavoces y software específico. Se pueden denominar sistemas de videoconferencia móviles (SVM)</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, videoconferencias con el extranjero, etc.</p> <p><b>Objeto del servicio:</b></p> <p>Soporte a salas audiovisuales y de reuniones: la Comunidad de Madrid cuenta con una serie de salas audiovisuales especializadas en las que se incluyen algún tipo de dotación audiovisual, carros audiovisuales, etc. Para disponer de este servicio, las salas tendrán que ser reconocidas como tales por la Agencia o instaladas por ella. El objetivo es mantener en estado operativo óptimo las salas y el material técnico que las componen.</p> <p>El adjudicatario deberá desempeñar las siguientes funciones y actividades para garantizar el Servicio:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>Servicio continuo</u></li> </ol>	

1. Gestión, Diagnóstico y resolución de Incidencias. 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. Recepción de peticiones, análisis y puesta en servicio. Asistencia y soporte, bien de forma remota o presencial, según se requiera.
2. Escalado al grupo competente según procedimiento de la Agencia
3. Escalado de las averías de los componentes específicos de Videoconferencia según procedimiento de la Agencia. En caso de Avería de alguno de los elementos, el incidente se escalará a la UOR correspondiente para su arreglo o sustitución.
4. 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.  
Apoyo para la configuración de nuevos sistemas de videoconferencia
6. Colaboración con el responsable de la adquisición, para el montaje y configuración de nuevos sistemas.  
Asistencia técnica excepcional a aquellas videoconferencias que por su complejidad o relevancia así lo requieran.
8. Instalación y configuración a requerimiento de los responsables del Servicio de la Agencia
9. Actualización del inventario sobre aquellos elementos que hayan sido modificados o sustituidos a resultas del Servicio prestado por el adjudicatario. El inventario de los elementos audiovisuales en ocasiones 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.

## 2. Mantenimiento Preventivo

1. 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.
2. Supervisión de las salas con sistemas autónomos para prevenir incidentes.  
Por necesidades operativas, podrán solicitarse otras tareas de mantenimiento preventivo durante la vida del contrato.

Además, sería conveniente, en relación con el servicio de herramientas, elaborar una utilidad que pueda dar remotamente información a los técnicos sobre el modo de funcionamiento de la sala, si está apagada o encendida, bloqueos, errores, etc.

También sería adecuado contar con alguna utilidad que haga fácil configurar o manipular la MCU para preparar multi-videoconferencias.

### **3. Documentación e Informes del Servicio**

Estas tareas se definirán de manera conjunta (Agencia/Adjudicatario) al principio del contrato.

1. Elaboración de la Documentación del Servicio, solicitada por los responsables operativos.
2. Elaboración de Documentación de Soluciones Técnicas cuando estas no estén registradas en sistemas de gestión del conocimiento.
3. Informes de actuaciones de los técnicos asociados a este Servicio, a requerimiento de los responsables operativos.
4. Informes periódicos de Seguimiento de Servicio.
5. Recopilación datos o realización de cálculo de datos del servicio que solicite el responsable operativo.

### **4. Comunicación con los responsables operativos del Servicio**

1. De cualquier circunstancia que pueda suponer un riesgo para la seguridad física o lógica para las personas y/o para los elementos instalados.
2. Del mal estado de las infraestructuras asociadas
3. De la repetición de incidencias con la misma solución (Gestión de problemas)
4. Cuando el técnico perciba la posibilidad de la queja de un cliente o usuario por los Servicios que presta la Agencia.
5. Reuniones de seguimiento del Servicio con la periodicidad que marque la agencia

### **5. Tratamiento del incidente en FARO según procedimientos de la Agencia**

1. Documentación de las pruebas y trabajos realizados en FARO.
2. Escalado del incidente al grupo de soporte.
3. Seguimiento del incidente escalado hasta su solución parcial y/o definitiva.
4. Solución parcial del incidente.
5. Solución del incidente.
6. Retipificación correcta del Producto.
7. Tipificación correcta del Operacional.

### **6. Equipamiento y Software**

El material objeto de este servicio puede estar formado por los siguientes elementos, que no constituyen una relación exhaustiva; durante la vida del contrato, podrá ser necesaria la eliminación o incorporación de nuevos elementos, por adaptación a la evolución tecnológica del Servicio:

- Pantallas y televisores
- Proyector
- Amplificadores y etapas de potencia
- Matriz de conmutación
- Repartidor de medios
- Reproductores / grabadores

- Cámaras (IP, control remoto, webcams, varios tipos)
- Altavoces y setas de sonido
- Conversores de medios
- Micrófonos y receptores de micrófonos inalámbricos
- Sintonizadores TV
- Equipos de traducción simultánea
- Equipos de control (tablets, crestrom, botoneras, etc.)

Actualmente, las soluciones de videoconferencia suelen constar fundamentalmente del siguiente equipamiento:

2. Codec de videoconferencia
3. Televisor
4. Mueble con ruedas que sustenta el Televisor, el códec y el NUC
5. Cámaras robotizadas
6. Pantalla con altavoces
7. Escalador (Conmutador)
8. Webcam
9. Micrófono y altavoz
10. Soluciones software tipo Zoom, Teams, etc.

Se incluye mantener actualizado el software y firmware de los equipos de videoconferencia utilizados. Las plataformas homologadas por la Agencia en la actualidad son TEAMS y ZOOM. Otras plataformas comerciales utilizadas por el solicitante quedarán a expensas de la homologación y/o opinión de la Dirección de Comunicaciones de la Agencia para su soporte.

### 7. Salas audiovisuales

Siendo la situación tan cambiante, se prefiere no relacionar las salas audiovisuales existentes en la actualidad, puesto que su número se está incrementando con rapidez por el crecimiento vegetativo y los nuevos proyectos e instalaciones acometidos.

<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 audiovisuales 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, 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>• 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 <i>ST_03: Tipos de elementos de puesto y periféricos</i></li> <li>• Apartado <i>ST_02: Soporte requerido por tipo de hardware en averías</i></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> <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>• Herramienta de Gestión de Incidentes. FARO</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> <li>• Herramienta de colaboración Sharepoint y equipos de Teams</li> </ul>
<p><b>Niveles de Servicio</b></p>	<p>CALIDADGLOBAL</p> <p>TTRAMIT</p> <p>INDICESOL</p> <p>ROT-INDICE</p> <p>REALPOMS</p> <p>CONFSERV</p> <p>SEGUIMIENTO</p>

**Observaciones  
adicionales**

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.

Será de utilidad aportar y definir un stock mínimo, con operatividad y cercanía física para el grupo de técnicos, de elementos accesorios que en muchas ocasiones deben utilizarse ante incidencias habituales y que posibilite la rapidez en su resolución: extensores USB, HDMI, conectores XLR, RCA, etc.

### I.3.3. Ficha de Servicio de Soporte a Eventos audiovisuales

SERVICIO	SOPORTE A EVENTOS AUDIOVISUALES Y ACTOS Y COMUNICACIONES PÚBLICAS
<p><b>Descripción</b></p>	<p>Soporte integral a servicios audiovisuales y Eventos Multimedia: Diagnóstico, mantenimiento y resolución de Incidentes y tareas internas, del equipamiento audiovisual. Se presta atención a las peticiones de eventos que necesitan material audiovisual. Las averías del equipamiento de este servicio quedan fuera de este contrato.</p>
<p><b>Alcance y Descripción detallada</b></p> <p>Recepción, diagnóstico, escalado si procede y solución de incidencias, peticiones y consultas técnicas, tareas internas, relativos al equipamiento y su infraestructura asociada en servicios audiovisuales determinados por la Comunidad de Madrid.</p> <p>Dará respuesta a las necesidades planteadas por los distintos departamentos de las Consejerías de la Comunidad de Madrid encargados de la gestión de actos, ruedas de prensa y eventos en los que participan perfiles ejecutivos de dichas Consejerías, en salas ya montadas o en lo relacionado con montaje y puesta en marcha en otras ubicaciones.</p> <p><b>Objeto del Servicio:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recepción de peticiones y su análisis</li> </ol> <p>Solicitados por <b>ALTOS CARGOS</b> de la Comunidad de Madrid y tramitados por el Servicio Integral de Altos Cargos (SIAC) o por la Unidad de Intervención Rápida (UNIR), 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. Asimismo, pueden atenderse de forma excepcional las peticiones de realización de eventos audiovisuales no solicitados a través de UNIR o SIAC, pero cuya relevancia, en opinión de MD, sea lo suficientemente alta para atenderlas.</p> <p>Para estas peticiones se solicita a través de los agentes mencionados 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, videowall, etc. (Ver listado de equipamiento).</p> <p>El equipamiento utilizado podrá ser el que la Agencia o las Consejerías de la C. de Madrid tienen 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 bien será aportado por el adjudicatario en el caso de que la Agencia no disponga del material requerido.</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.

El adjudicatario, proveerá los medios necesarios para garantizar la realización del evento. Si el servicio audiovisual solicitado incluye la retransmisión del evento audiovisual por canales de comunicación públicos, el adjudicatario realizará el análisis previo para determinar el sistema de publicación de dicho evento y deberá aportar para su realización los equipos de comunicación y conexión necesarios, o solamente el personal para realizar la publicación.

## 2. Diagnóstico de incidentes

Durante el despliegue y preparación del servicio solicitado, se atenderán todo tipo de incidencias relacionadas que puedan afectar a su realización

## 3. Resolución de incidentes software.

Incluye la configuración de sistemas operativos en todos los elementos necesarios para el funcionamiento correcto en los equipos audiovisuales utilizados, la distribución, instalación y configuración de software específico y de productos comerciales utilizados, homologados o certificados por la agencia y la distribución, instalación y configuración de actualizaciones software y firmware en los equipos audiovisuales utilizados

## 4. Resolución de incidentes hardware, excepto averías

Incluye el diagnóstico del incidente, su solución y el escalado de las averías según procedimiento de la Agencia.

## 5. Configuración herramientas y software

## 6. Tratamiento del incidente: escalado, seguimiento, etc. Se tendrá en cuenta la existencia de equipos externos

# 1. Documentación e Informes del Servicio

Estas tareas se definirán de manera conjunta (Agencia/Adjudicatario) al principio del contrato.

1. Elaboración de la Documentación del Servicio, solicitada por los responsables operativos.
2. Elaboración de Documentación de Soluciones Técnicas cuando estas no estén registradas en sistemas de gestión del conocimiento.
3. Informes de actuaciones de los técnicos asociados a este Servicio, a requerimiento de los responsables operativos.
4. Informes periódicos de Seguimiento de Servicio.
5. Recopilación datos o realización de cálculo de datos del servicio que solicite el responsable operativo.

# 2. Comunicación con los responsables operativos del Servicio

1. De cualquier circunstancia que pueda suponer un riesgo para la seguridad física o lógica para las personas y/o para los elementos instalados (productos no homologados, conexión de equipos desconocidos, conexiones inadecuadas, etc.)
2. Del mal estado de las infraestructuras o salas, o de la repetición de incidencias con la misma solución.
3. Cuando el técnico perciba la posibilidad de la queja de un cliente o usuario por los Servicios que presta la Agencia.
4. Reuniones de seguimiento del Servicio con la periodicidad que marque la agencia

<p><b>Perfiles</b></p>	<p>Aparte de los roles del equipo de gobierno, este servicio se presta con los siguientes perfiles:</p> <p>TEAV, TEEM</p>
<p><b>Ubicaciones</b></p>	<p>Ubicaciones provisionales donde se efectúe el evento multimedia.</p>
<p><b>Volumetrías de Referencia</b></p>	<p>Ver <b><i>Dossier de Información Adicional.</i></b></p>
<p><b>Interlocutores</b></p>	<p>Responsables Operativos y de Servicio, según Cláusula <b><i>Organización del Equipo prestador del Servicio.</i></b></p>
<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>· 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 <i>ST_03: Tipos de elementos de puesto y periféricos</i></li> <li>• Apartado <i>ST_02: Soporte requerido por tipo de hardware en averías</i></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. FARO ITSM</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> <li>• Herramientas de configuración de elementos audiovisuales</li> <li>• Herramienta de colaboración Sharepoint y equipos de Teams</li> </ul>
<b>Niveles de Servicio</b>	<p>CALIDADGLOBAL</p> <p>DESPLIEGUES</p> <p>ROT-INDICE</p> <p>REALPOMS</p> <p>CONFSERV</p> <p>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.3.4. Ficha de Servicio de Comunicaciones de Voz (Telefonía Fija y Móvil)

SERVICIO	COMUNICACIONES DE VOZ (TELEFONÍA FIJA Y MÓVIL)
<p><b>Descripción</b></p>	<p>Dotación, instalación, configuración, puesta en marcha, gestión y mantenimiento de todos los elementos que constituyen los servicios de comunicaciones en telefonía fija, garantizando su plena operatividad y funcionamiento durante la vigencia de este pliego.</p>
<p><b>Alcance y Descripción detallada</b></p> <p><b>Objetivo:</b></p> <p>El equipo técnico dedicado al servicio de comunicaciones de voz recoge todas las actividades relacionadas con la ASISTENCIA TÉCNICA sobre los puestos de trabajo (en este caso los terminales y sistemas de voz) de los usuarios pertenecientes a la administración de la Comunidad de Madrid.</p> <p>Estas actividades, descritas en la ficha, se pueden resumir en dar solución a los incidentes técnicos que se producen en los Puestos de Trabajo Digitales y prevenir los mismos para que no existan interrupciones en el trabajo de los usuarios.</p> <p>Por lo tanto, los equipos de trabajo asignados a éste servicio recibirán incidencias (dentro del sistema de gestión de incidencias correspondiente) asociadas a los puestos de trabajo y siguiendo los procedimientos vigentes recepcionarán el ticket, diagnosticarán el incidente y procederán a su solución o documentarán su acción y asignarán al grupo más indicado para solucionarlo.</p> <p>Es necesario y se tratará que los incidentes que son asignados a este servicio vengan con la mayor información posible y con un diagnóstico previamente realizado y documentado.</p> <p>El alcance del servicio incluirá la dotación, instalación, configuración, puesta y marcha de los elementos de telefonía fija en campo aquí relacionados, así como el desarrollo de las prestaciones que se indican en 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>Dicho lo anterior las funciones de operación, administración y soporte de las distintas soluciones de telefonía están fuera del alcance no siendo alcance del presente pliego</p> <p style="padding-left: 40px;">El ámbito de aplicación será, salvo excepciones, telefonía IP.</p>	

El mínimo número de técnicos de Soporte Técnico de Comunicaciones de Voz (STCV) se especifica en la tabla:

Servicio/Subservicio	Técnicos
STCV/Soporte a Incidencias y solicitudes	6 STCV

**Alcance:**

- Entrega, configuración, instalación, conectividad y puesta a punto de los terminales telefónicos fijos o software softphone. Según procedimientos entregados por el equipo central de Telefonía.
- Sus funciones comprenderán la operación sobre la infraestructura asociada del terminal telefónico al puesto del usuario: Terminal de usuario, latiguillos de cableado para conexión de terminal, conexión a repartidor de centralita / conexión a electrónica LAN y configuración y parametrización básica y directa posible en el terminal o software softphone.
- Recepción, diagnóstico, seguimiento y cierre de todas aquellas incidencias que afecten al funcionamiento del terminal telefónico (físico y software) del puesto de trabajo y según procedimientos de la Agencia. Bien sea en el terminal de usuario, en la programación software o en el cableado/latiguillo de conexión a la toma de red o al repartidor de telefonía/conmutador LAN. En el caso de facilidades del servicio telefónico sobre PCs (softphone), el adjudicatario deberá igualmente dar soporte (siguiendo pautas concretas de Madrid Digital - como responsable del sistema operativo y maqueta del puesto ofimático), de la misma forma que lo hace con un terminal convencional.

El tratamiento de las incidencias comprende el análisis de primer nivel y pruebas básicas de diagnóstico y resolución (reset de terminal, reset de fábrica, conexión del cableado, revisión del cableado desde el punto de conexión hasta el dispositivo, conexión del altavoz para determinar un fallo del auricular, cable rizado, configuración básica del terminal, etc) y sustitución de elementos o del terminal en caso necesario. Las labores de soporte nivel 2 y nivel 3 serán proporcionados por la Agencia o sus terceros designados.

La atención y resolución incluirá todos los accesorios, accesorios y complementos de los terminales (auriculares, alimentadores, módulos de expansión, cascos, etc.) propiedad de Madrid Digital que tengan instalados los terminales. Es decir, se consideran plenamente dentro del alcance del servicio al igual que el propio terminal telefónico.

- La atención de incidencias será de forma remota así como de manera presencial en el caso de ser necesario. Por ejemplo cuando sea necesario atender solicitudes de dotación de terminales telefónicos o instalar software de telefonía; confirmación presencial del funcionamiento de los terminales telefónicos de los puestos de trabajo cuando se realicen actuaciones cuya comprobación posterior sea necesaria, etc.

Por este motivo es necesario proveer de un modelo de gestión flexible de dichos servicios, con

recursos tanto presenciales como remotos, en la medida que sean necesarios para garantizar el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio, haciendo frente a variaciones de carga de trabajo y entorno tecnológico.

- Recepción y evaluación de Incidentes
- Utilizando las herramientas de Gestión de incidentes que existan en cada momento se recepcionarán las incidencias en los buzones o grupos y quedarán asignadas para su evaluación
- Siguiendo los procedimientos establecidos se realizará una primera evaluación para aceptar o no el ticket, pudiendo devolverlo si este no corresponde al Servicio de Soporte al Puesto de Trabajo Digital o si no incluye los Datos Mínimos o las Pruebas Mínimas realizadas por el grupo que le asigna el ticket
  - Solicitud de información complementaria a: Usuario, CAU/CESUS/UNIR/SIAC o a otros niveles de atención y soporte como Áreas de Servicio, empresas externas, etc
  - Realización y Documentación de las pruebas necesarias para el avance en la resolución del incidente
- Realización de las pruebas de implantación y aceptación provisional y definitiva del sistema de telefonía. Incluida la revisión y mantenimiento del cableado desde el punto de conexión hasta el dispositivo.
- El soporte correctivo, evolutivo y mantenimiento de los equipos, dispositivos, aplicaciones y demás componentes que integran el sistema de telefonía.
- Puesta en marcha de los mecanismos de comunicación y escalado de incidencias en caso de requerir la intervención de un segundo operador/prestador de servicios.
- Dotación y crecimientos vegetativos de terminales telefónicos y softphone: Para este caso se establecerán procedimientos para dotar y mantener unos stocks que permitan, mediante los procedimientos que se establezcan, la toma de datos, realizar la instalación física y coordinada de los terminales necesarios y comprobación de su correcto registro en la Plataforma Central que corresponda. No se incluyen en este apartado grandes despliegues o nuevas implantaciones. Dentro de los crecimientos vegetativos se consideran también los accesorios.
- Gestión de inventario de terminales, accesorios y complementos en un almacén donde estarán disponibles en caso de ser necesario su sustitución por avería.

- Comunicación inmediata a los Responsables del Servicio de MadridDigital de cualquier circunstancia que pueda suponer un riesgo para la seguridad física o lógica para las personas y/o para los elementos instalados. Así como:
  - Del mal estado de las infraestructuras asociadas.
  - De la repetición de incidencias con la misma solución (Gestión de problemas).
  - De la posibilidad de la queja de un cliente o usuario por los Servicios que presta la Agencia.
- Participación en las Reuniones de Seguimiento del Servicio con la periodicidad que marque la Agencia.
- Comunicación bidireccional con el área de Voz de Madrid Digital para aplicación de posibles sustituciones, garantías, reparaciones, colaboración, configuración, actualizaciones, etc de los terminales afectados.
- 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.

Los dispositivos y accesorios averiados que deban sustituirse serán por otro del mismo modelo de la misma serie y gama o superior, para garantizar que el servicio se continúe prestando adecuadamente.

- Retirada y reciclaje de todos los elementos que componen el sistema de telefonía actual, entre otros, la centralita telefónica, cableado y parcheado de líneas de teléfono, concentradores de telefonía, etc.
- De forma periódica se elaborarán informes sobre el servicio ofrecido, tipos de incidencias gestionadas, etc. con el fin de facilitar futuras políticas y/o actuaciones preventivas o proactivas.

Además, el adjudicatario, de forma periódica y/o bajo petición de Madrid Digital, enviará todos los datos necesarios para que Madrid Digital pueda evaluar la evolución de los Acuerdos de Nivel de Servicio establecidos.

- En servicios críticos (24x7) y fuera de horario deberán comunicarse con la guardia que corresponda.

- Instalación excepcional de puntos de red en alguna de las sedes de la Comunidad de Madrid.

### Telefonía móvil:

Además de las funciones de telefonía fija se realizarán funciones similares que vayan surgiendo y relacionadas con la telefonía móvil.

Las funciones que detallamos a continuación, las anteriores de telefonía fija y las anteriores que también se puedan aplicar a la telefonía móvil se realizarán colaborando con el área de voz de Madrid Digital que será quien pueda facilitar dispositivos, apoyo y equipos y dispositivos necesarios para la resolución de las incidencias que surjan.

- Recepción, diagnóstico, seguimiento y cierre de todas aquellas incidencias que afecten al funcionamiento del terminal telefónico móvil.
- Atención y resolución de todas las incidencias producidas en los terminales y accesorios suministrados en virtud de este contrato o de contratos anteriores. La resolución de la misma se realizará mediante la sustitución o reparación in situ del equipo averiado o accesorio por uno idéntico o de categoría equivalente.
- Los dispositivos y accesorios es responsabilidad del adjudicatario, el cual deberá reparar o sustituir el material averiado por otro del mismo modelo de la misma serie y gama o superior, para garantizar que el servicio se continúe prestando adecuadamente.
- El adjudicatario se encargará de la recogida de dispositivos móviles y accesorios a reparar en los puntos de entrega que Madrid Digital determine (normalmente la ubicación del propio usuario).
- Cambio de dispositivo móvil, el adjudicatario tendrá que encargarse de las siguientes tareas, si así se lo solicita Madrid Digital: transferencia de todos los datos personales de un dispositivo móvil a otro tales como contactos, imágenes, mensajes SMS, archivos de audio y video, tonos de llamada, etc. Los contenidos personales también pueden respaldarse con seguridad en una unidad USB, tarjeta SD, servidor remoto o en la nube, para poder recuperarlos a solicitud del usuario final.

### **Dispositivos contemplados:**

Todos los elementos HW serán proporcionados por Madrid Digital, siendo responsabilidad del proveedor únicamente los servicios asociados.

Terminales fijos SIP y móviles y smartphones, Conexión a través de conector RJ45, Alimentación a través de PoE, Conexión mediante alimentación eléctrica, cableado IP, software Aplicación VoIP.

### **Solicitud del Servicio:**

Los canales para la recepción de la actividad de despliegue e incidencias son múltiples (multicanalidad); 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 y órdenes de ejecución.
- 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.
- Carpetas Compartidas y SharePoint para registro de las actividades de despliegues y ficheros de control de actividad.
- Posible extensión a otros canales Web y Apps móviles.

### **Criticidad:**

Servicio considerado de Impacto Gerencial y como tal, este servicio es considerado crítico.

### **SLA: Acuerdo de Nivel de Servicio**

Con carácter general, la prestación de los servicios recogidos en este pliego conllevará el cumplimiento de niveles de servicio acordados o comprometidos (SLA, Acuerdo de Nivel de Servicio) que serán definidos, bien a lo largo de este documento, bien con posterioridad a la adjudicación del contrato. Además, también conlleva la aceptación de la política de penalizaciones ante incumplimientos de estos niveles de servicio, tanto si están definidos específicamente, como si están acogidos a los estándares generales definidos.

Mediante los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) especificados en el apartado correspondiente, se determinan las responsabilidades del licitador frente a Madrid Digital en cuanto al cumplimiento del servicio prestado.

### **Horario de actuaciones:**

El horario de atención para peticiones o incidencias se corresponderá a la franja horaria de **8:00h. a 18:00h., de lunes a viernes.**

Para los casos de incidencias de servicios críticos (24x7) y fuera de horario oficial la comunicación se realizará al personal de guardia que corresponda.

### **Coordinación:**

Es indispensable la figura de un **Coordinador Técnico de Telefonía** 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).

#### **Plan de Garantía de Calidad:**

El seguimiento y control de la calidad de los servicios, que llevará a cabo Madrid Digital junto con el Proveedor, tendrá como fines fundamentales:

- Garantizar el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio en cada una de las actuaciones del Proveedor.

El proveedor incluirá en sus ofertas, por cada lote al que se presenten, una “Plan de garantía de calidad” en línea con el servicio prestado. Se deberán describir las medidas que se adoptarán para verificar el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio comprometidos, así como la forma de acceso a esta información por el personal de Madrid Digital.

#### **Seguimiento:**

El Proveedor presentará mensualmente, el día laboral siguiente a la finalización del mes anterior, los informes de seguimiento del contrato, que incluirá, al menos, la siguiente información relativa al periodo evaluado:

- Número de incidencias y peticiones registradas.
- Medición y cumplimiento de los SLA. Resumen y desglose del cumplimiento de cada uno de los SLA definidos.
- Nivel de disponibilidad del servicio
- Riesgos detectados y medidas para la mitigación
- Desglose de la facturación
- Mejora continua. Cambios y mejoras propuestas

#### **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 Proveedor, se analizará la circunstancia de forma independiente.

#### **Preciario:**

Todos los elementos HW serán proporcionados por Madrid Digital, siendo responsabilidad del proveedor únicamente los servicios asociados.

#### **Perfiles**

Aparte de los roles del equipo de gobierno, este servicio se presta con los siguientes perfiles: CDIS, PLS, TS, TEDG, TEF, TEH

<b>Ubicaciones</b>	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.
<b>Volumetrías de Referencia</b>	
<b>Interlocutores</b>	Responsables Operativos y de Servicio, según Cláusula Organización del Equipo prestador del Servicio.  Responsables Operativos de Seguimiento (ROS)
<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 ITSM - FARO</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>	TTRAMIT  INDICESOL  DESPLIEGUES

	ROT-INDICE  REALPOMS  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>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 (incidencias tipo avería Excepcional)</p>

### I.3.5. Ficha de Servicio de Servicios de soporte colaborativos

SERVICIO	SERVICIOS de SOPORTE COLABORATIVOS
<b>Descripción</b>	Dotación, implantación, recepción, diagnóstico, solución o escalado de incidentes, tareas internas y peticiones del entorno de Microsoft 365 y servicios colaborativos.
<p><b>Alcance y Descripción detallada</b></p> <p>El servicio colaborativo está orientado al arranque y soporte de las peticiones e incidencias recibidas en el entorno de Microsoft 365 y sus productos desplegados o por desplegar (nivel 2N). Con el objeto de abordar de forma adecuada el impacto ocasionado por el incremento de la demanda en los servicios prestados a la Comunidad de Madrid, por el cambio de paradigma de teletrabajo y herramientas colaborativas ocasionado por la pandemia, y con fin de preparar dichas actividades a su incorporación en el Servicio continuo, es necesario la implantación de un servicio de dotación, implantación, soporte incidental y evolutivo de software colaborativo. Principalmente centrado en los entornos corporativos de Microsoft 365</p> <p>Para las actividades asociadas al servicio continuo, se requerirá un seguimiento integral detallado en los sistemas que se determinen. Será obligatorio un grupo específico de técnicos especialistas en estos productos (al menos, se estiman 3-6 personas), que podrán desarrollar su actividad desde su sede o teletrabajando desde su casa, proporcionando el adjudicatario los medios necesarios.</p> <p>Actualmente se trabaja con Onedrive, Teams, Sharepoint, Yammer, además de Outlook, pero el número de productos extendidos entre los usuarios de la Comunidad de Madrid crecerá a otro, como Power BI, Power Apps, etc.</p> <p><b>Alcance general:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Servicios para la migración y puesta en marcha entornos colaborativos M365 en entorno SaaS, implementación, plan de acompañamiento, licenciamiento, actualizaciones, soporte incidental y evolución de este en MD.</b></li> <li>• La evolución de este servicio permitirá la necesidad de dotar a MD de herramientas que <b>fomenten el trabajo en equipo, la colaboración y mejora de las comunicaciones</b>. Las nuevas funcionalidades deberán ser un impulso a la eficiencia y la productividad.</li> <li>• La necesidad de <b>implantar y configurar el servicio SaaS M365</b>, que permita las actualizaciones continuas y el uso de la movilidad como eje fundamental alrededor del puesto de trabajo, tanto interna como externa.</li> <li>• Se trata de <b>evolucionar y homogeneizar el puesto de trabajo</b>, trabajando con un único entorno colaborativo, donde se integran toda la suite de productos como si fueran uno: ofimática, correo, almacenamiento, herramientas de trabajo colaborativo, comunicaciones por video/audio y mensajería instantánea.</li> <li>• Ejecución de un <b>Plan de Acompañamiento, así como de soporte incidental de la plataforma</b></li> </ul>	

- Objeto de este servicio, también será dar **cobertura al crecimiento de las infraestructuras colaborativas**, en cuanto a las actividades relacionadas con el dimensionamiento, estabilidad del entorno, actualizaciones y sobre una plataforma dimensionada a las necesidades de MD.
- Las aplicaciones de Microsoft 365 están en constante cambio. Se actualizan periódicamente para mejorar la seguridad o añadir nuevas funcionalidades. Por ello, es importante realizar un mantenimiento adecuado de las mismas. Mediante este servicio necesitamos tener todas tus aplicaciones actualizadas, implantados los parches de seguridad y verificar la vigencia de las licencias.
- Soporte a la distribución de las actividades necesarias para su incorporación al servicio continuo

El adjudicatario deberá realizar las siguientes tareas y actividades para garantizar el Servicio

### 1. **Servicio continuo de soporte. Descripción detallada**

1. Diagnóstico, resolución y escalado si procede, de los Incidentes producidos sobre los productos que reporten los usuarios o los coordinadores de MD
2. Gestión de altas y bajas de los usuarios, si procede
3. Ayuda en el mantenimiento de los modos de comunicación de los usuarios: fichas, si procede, etc.: FARO, SEDA, etc.
4. Creación de posibles informes periódicos o puntuales requeridos por MD sobre el servicio o sobre estadísticas de los productos
5. Comunicación por cualquier medio con los usuarios, con el fin de recabar más información o de ayudar a solucionar la incidencia propuesta. Se incluye tomar el control remoto del ordenador del usuario, con su permiso y si procede
6. Mantenimiento y gestión del inventario de las licencias otorgadas y conceptos relacionados con ello
7. Manejo y posible rectificación manual, si procede, de las herramientas internas del Tenant de Microsoft
8. Apoyo para la puesta en marcha o configuración de nuevos productos colaborativos para el usuario, apoyo en migraciones, etc., y colaboración con los responsables de MD de dichos servicios

### 2. **Tratamiento del incidente en FARO según procedimientos de la Agencia**

1. Documentación de las pruebas y trabajos realizados en FARO (sistema de gestión de incidencias de la Agencia)
2. Escalado del incidente, si procede, al grupo de soporte.
3. Seguimiento del incidente escalado hasta su solución parcial y/o definitiva.

4. Solución parcial del incidente.
5. Solución del incidente.
6. Retipificación correcta del Producto.
7. Tipificación correcta del Operacional.

### 3. **Documentación e Informes del Servicio**

Estas tareas se definirán de manera conjunta (Agencia/Adjudicatario) al principio del contrato.

- Elaboración de la Documentación del Servicio, solicitada por los responsables operativos.
- Elaboración de Documentación de Soluciones Técnicas cuando estas no estén registradas en sistemas de gestión del conocimiento.
- Informes periódicos de Seguimiento de Servicio.
- Recopilación de datos o realización de cálculo de datos del servicio que solicite el responsable operativo.

### **4. Comunicación a los responsables operativos del Servicio**

1. De la repetición de incidencias con la misma solución (Gestión de problemas)
2. Cuando el técnico perciba la posibilidad de la queja de un cliente o usuario por los Servicios que presta la Agencia.
3. Reuniones de seguimiento del Servicio con la periodicidad que marque la agencia

### **Software contemplado:**

- Suscripciones Microsoft 365 Empresarial (Outlook, OneDrive, Word, Excel, Powerpoint, Sharepoint, Teams, Exchange, OneNote, Publish (sólo PC, no Mac) y Access (Sólo PC no Mac). Así como el uso de Power Automate, Power Apps y funcionalidades de Power BI.



- Posibilidad de **incorporar software colaborativo adicional al servicio.**

### **Solicitud del Servicio:**

Los canales para la recepción de la actividad de despliegue son múltiples (multicanalidad); 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 y órdenes de ejecución.
- 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.
- Carpetas Compartidas y SharePoint para registro de las actividades de despliegues y ficheros de control de actividad.
- Posible extensión a otros canales Web y Apps móviles.

**Criticidad:**

Servicio considerado de Impacto Gerencial y como tal, servicio crítico.

**SLA:**

Mediante los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) especificados a continuación, se determinan las responsabilidades del licitador frente a Madrid Digital en cuanto al cumplimiento del servicio prestado.

**Horario de actuaciones:**

El horario de atención para peticiones o incidencias no urgentes se corresponderá a la franja horaria de 8:00 a 16:00, de lunes a viernes.

**Coordinación:**

Es indispensable la figura de un Coordinador Técnico 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).

**Plan de Garantía de Calidad:**

El seguimiento y control de la calidad de los servicios, que llevará a cabo Madrid Digital junto con el Proveedor, tendrá como fines fundamentales:

- Garantizar el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio en cada una de las actuaciones del Proveedor.

El proveedor incluirá en sus ofertas, por cada lote al que se presenten, una "Plan de garantía de calidad" en línea con el servicio prestado. Se deberán describir las medidas que se adoptarán para verificar el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio comprometidos, así como la forma de acceso a esta información por el personal de Madrid Digital.

Se indicará los siguientes parámetros de calidad de servicio:

- Disponibilidad del servicio, siendo un valor mínimo de 99,00%. Las paradas programadas no se tendrán en cuenta para el cómputo de la disponibilidad siempre que la duración no exceda el tiempo de parada previsto.
- Tiempos de resolución, atendiendo al tipo de incidencia

Tipo de Incidencia	Ponderación incidencias	Tiempo de resolución
Muy Baja	No tiene incidencias prácticas sobre las actividades o procesos de MD	24-48 horas
Baja	Degrada la prestación de la actividad/proceso/servicio, pero no la interrumpe ni la puede interrumpir.	24 horas
Media	Si no se atiende, podría interrumpir la	8 horas

	actividad/proceso/servicio sobre la que ha tenido incidencia.	
Alta	Interrumpe parcialmente la actividad/proceso/servicio sobre la que ha tenido incidencia.	4 horas
Muy Alta	Interrumpe completamente la actividad/proceso/servicio sobre la que ha tenido incidencia.	2 horas

- Cualquier otro parámetro que el Proveedor se comprometa a cumplir.

**Seguimiento:**

El Proveedor presentará mensualmente, el día laboral siguiente a la finalización del mes anterior, los informes de seguimiento del contrato, que incluirá, al menos, la siguiente información relativa al periodo evaluado:

- Número de incidencias y peticiones registradas.
- Medición y cumplimiento de los ANS. Resumen y desglose del cumplimiento de cada uno de los ANS definidos.
- Nivel de disponibilidad del servicio
- Riesgos detectados y medidas para la mitigación
- Desglose de la facturación
- Mejora continua. Cambios y mejoras propuestas

**Condiciones excepcionales en la prestación del servicio:**

En caso de producirse problemas de rendimiento o dimensionamiento de la infraestructura, bloqueo del acceso, incompatibilidad con otro software instalado, 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 Proveedor, se analizará la circunstancia de forma independiente.

<b>Perfiles</b>	Aparte de los roles del equipo de gobierno, este servicio se presta con los siguientes perfiles: CDIS, PLS, TS, TEDG, TEF, TEH
<b>Ubicaciones</b>	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.
<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 Cláusula Organización del Equipo prestador del Servicio.</li> <li>• Responsables Operativos de Seguimiento (ROS)</li> </ul>

<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>• GN-PETU-0001 – Gestión de incidencias, peticiones y consultas</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>• Herramienta de Gestión de Incidentes. FARO</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>• Herramienta de seguimiento del servicio, PSS</li> <li>• Herramienta de Control Remoto homologada por la Agencia</li> <li>• Herramienta de colaboración Sharepoint y equipos de Teams</li> </ul>
<p><b>Niveles de Servicio</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CALIDADGLOBAL</li> <li>• DESPLIEGUES</li> <li>• INVENTARIO</li> <li>• ROT-INDICE, TTRAMIT, INDICESOL</li> <li>• REALPOMS</li> <li>• CONFSERV</li> <li>• SEGUIMIENTO</li> </ul>
<p><b>Observaciones adicionales</b></p>	<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>La rotación del personal del servicio se mantendrá por debajo de un 30% anual, intentando que siempre sea de forma planificada. Por la especialización que requiere este Servicio, podría ser contratado por el adjudicatario a un tercero</p> <p>Este servicio podrá ser prestado en horario 24x7, aunque de manera excepcional, siendo el horario habitual 8x5</p>

## I.4. FICHAS DE SERVICIOS DE SOPORTE AL PUESTO DE TRABAJO DIGITAL Y CONECTIVIDAD – LOTE 2

### I.4.1. Ficha de Servicio de Soporte al Puesto de Trabajo Digital

SERVICIO	SOPORTE AL PUESTO DE TRABAJO DIGITAL
<b>Descripción</b>	Recepción, diagnóstico, y solución, de Incidentes Técnicos relativos al Puesto de Trabajo Digital

#### Alcance y Descripción detallada

##### Introducción

El Servicio de Soporte al Puesto de Trabajo Digital (SSPTD) recoge todas las actividades relacionadas con la ASISTENCIA TÉCNICA sobre los puestos de trabajo de los usuarios pertenecientes a la administración de la Comunidad de Madrid.

Estas actividades, descritas en la ficha, se pueden resumir en dar solución a los incidentes técnicos que se producen en los Puestos de Trabajo Digitales y prevenir los mismos para que no existan interrupciones y garantizar la continuidad del trabajo de los usuarios. Pudiendo ser éstas actividades asociadas al **software** y **sistemas operativos** (instalación y configuración de aplicaciones, parametrización del sistema operativo, maquetación de equipos, etc) como al **hardware** (reparación de equipos, sustitución de piezas, instalación y configuración de periféricos o dispositivos en red).

Por lo tanto, los equipos de trabajo asignados a éste servicio recibirán incidencias (dentro del sistema de gestión de incidencias correspondiente) asociadas a los puestos de trabajo y siguiendo los procedimientos vigentes recepcionarán el ticket, diagnosticarán el incidente y procederán a su solución o documentarán su acción y asignarán al grupo más indicado para solucionarlo.

El Servicio de Soporte al Puesto de Trabajo Digital es un servicio de Segundo Nivel (2N), siendo por ello necesario que los incidentes que son asignados a este servicio vengan con la mayor información posible y con un diagnóstico previamente realizado y documentado. Es lo que se denominan Datos Mínimos y Pruebas Mínimas sin las cuales los incidentes podrán ser devueltos según los procedimientos de soporte existentes. Este servicio será prestado en horario de 24x7 debiendo el adjudicatario adecuar los recursos para su cumplimiento.

##### Organización del Servicio de Soporte al Puesto de Trabajo Digital

Debido al volumen del servicio, la diferencia existente entre las Consejerías de la Comunidad de Madrid y la dispersión de los centros, se han definido 6 agrupaciones llamadas ENTORNOS dependiendo del ámbito de la sede y de la forma en la que prestar el soporte.

El Ámbito corresponde a la organización de la Comunidad de Madrid (Sanidad, Órganos Judiciales, Institucional, Sociosanitario) y la Forma de prestar el soporte, que puede ser:

- presencial-fijo, con técnicos ubicados físicamente en las sedes. Llamadas sedes especiales
- remoto, con un grupo de técnicos centralizados y un conjunto de técnicos presencial-móvil que se desplazan bajo demanda. Atienden las llamadas sedes estándar.

Estos 6 entornos son:

- Centros Especiales Sanidad I
  - Hospitales Relevantes
- Centros Especiales Sanidad II
  - Resto de Hospitales y Servicios Centrales
- Centros Especiales Órganos Judiciales
  - Tribunal Superior de Justicia, Audiencia Provincial, Juzgados
- Centros Especiales Institucional
  - Sedes centrales de: Educación, Hacienda, Presidencia, Economía, Política Social y resto de Consejerías de la Comunidad de Madrid
- Centros Estándar Sociosanitarios
  - Centros de Salud, Centros de Especialidades, Centros de Salud Mental, Centros de Mayores/Menores/Mujer, Centros de Inmigración, Consultorios, Centros Base, etc
- Centros Estándar Institucional
  - Centros Educativos, Oficinas de Empleo, Bibliotecas, Centros de Cultura, Órganos Judiciales pequeños, Centros de Medidas Judiciales, Oficinas de Atención al Ciudadano, Registros, sedes pequeñas de Consejerías, etc

Los denominados Centros Especiales, serán atendidos por los técnicos de Soporte Presenciales Fijos (SPF). Éstos técnicos estarán ubicados en las sedes indicadas por la Agencia en base a los criterios de volumetría, criticidad y estrategia. También en los centros, donde por convenio, la Agencia esté obligada a mantener técnicos presenciales fijos. El listado de estos centros, así como el número y el turno de técnicos (y coordinadores) que prestarán el Servicio, se adjuntan en el Anexo dentro del apartado **Centros Especiales**

El número mínimo de recursos y de turnos podrán variar en cada sede, dependiendo del aumento o la disminución de la actividad. Esta decisión será tomada por los responsables del Servicio de Soporte al Puesto de Trabajo Digital de MadridDigital. Durante la vida de este contrato se prevé la incorporación de otros centros y Hospitales, que precisarán del presente servicio, por lo que el número de Centros Especiales y por tanto el número de técnicos SPF aumentará. Que sean técnicos Presenciales Fijos, no significa que tengan que hacer todo su trabajo de forma presencial, podrán resolver o diagnosticar incidencias de su centro de forma remota si así se consigue una mejora en la eficiencia y en la efectividad.

Cada uno de estos cuatro entornos de Centros Especiales deberá contar con un Responsable Operativo. Además, en varias de las sedes, deberá existir la figura de Coordinador de Centros Especiales (CCE) que será uno de los técnicos con capacidad organizativa y de comunicación.

Los Centros Estándar, serán atendidos de forma remota por un grupo de técnicos de Soporte Remoto (SR) y en caso de necesidad de atención presencial, por un grupo de técnicos de Soporte Presencial Móvil (SPM).

Será necesaria la figura de un Responsable Operativo por cada uno de estos dos Entornos de Centros Estándar. Como apoyo para la organización de las incidencias y técnicos deberá existir un Coordinador del Soporte Remoto (CSR), así como tres Coordinadores de Zona de Técnicos Móviles (CZTM) debido a la gran dispersión geográfica de éstos centros y a la movilidad de sus técnicos. Son las zonas que aparecen diferenciadas en el Anexo dentro del apartado **Centros Estándar** y que podrán verse modificadas a lo largo del contrato a petición de MadridDigital y/o a sugerencia del adjudicatario si fuera necesario

Existen por tanto tres grupos de técnicos para desarrollar este servicio.

- El grupo SPF (Soporte Presencial Fijo) para atender a los Centros Especiales
- El grupo SR (Soporte Remoto) para atender de forma remota a los Centros Estándar
- y el grupo SPM (Soporte Presencial Móvil) para dar soporte presencial a los Centros Estándar

Organizados y gestionados por los Coordinadores y Responsables Operativos según el entorno al que pertenezcan.

El **Servicio de Soporte al Puesto de Trabajo Digital** se complementa con los otros dos servicios: el **Servicio de Conectividad**, que garantiza la conexión de los Puestos de Trabajo a la red y el **Servicio de Soporte Avanzado** que ofrecen apoyo en la Documentación, Formación y tareas Administrativas, en el paso de los Proyectos al servicio continuo, el Mantenimiento Preventivo y el Desarrollo y mantenimiento de las Herramientas propias del Servicio.

El conjunto mínimo de responsables (miembros del equipo base) del Servicio de Soporte al Puesto de Trabajo Digital que deberá aportar el adjudicatario son los indicados en la siguiente tabla:

Puesto	Servicio/Entorno
♣ Responsable Operativo (1)	SSPTD/Centros Especiales Sanidad I
♣ Responsable Operativo (1)	SSPTD/Centros Especiales Sanidad II
♣ Responsable Operativo (1)	SSPTD/Centros Especiales Órganos Judiciales
♣ Responsable Operativo (1)	SSPTD/Centros Especiales Institucional
♣ Responsable Operativo (1)	SSPTD/Centros Estándar Sociosanitario
♣ Responsable Operativo (1)	SSPTD/Centros Estándar Institucional
© Coordinadores centros especiales (5)	SSPTD/Centros Especiales
© Coordinador soporte remoto (1)	SSPTD/Centros Estándar/Soporte Remoto

© Coordinadores zona técnicos móviles (3)	SSPTD/Centros Estándar/Soporte Presencial Móvil
---	---

El mínimo número de técnicos de soporte (que forman parte del equipo base) para cada Entorno se especifica en esta tabla:

Servicio/Entorno	Técnicos
SSPTD/Centros Especiales Sanidad I	122 SPF
SSPTD/Centros Especiales Sanidad II	
SSPTD/Centros Especiales Órganos Judiciales	
SSPTD/Centros Especiales Institucional	
SSPTD/Centros Estándar Sociosanitario	24 SPM
SSPTD/Centros Estándar Institucional	
SSPTD/Centros Estándar/Soporte Remoto	10 SR

Hay que tener en cuenta varios detalles organizativos, especificados en los dos apartados siguientes:

- Centros Especiales

- Los Centros Especiales geográficamente cercanos, forman **Complejos** de centros que son los que realmente tienen asignados Técnicos SPF. De ésta forma se consigue optimizar la carga de trabajo de todos los recursos destinados a estos Centros Especiales. Estos Complejos pueden estar formados por centros de Entornos distintos por lo que la coordinación entre los Responsables Operativos debe ser máxima.
- Los 5 coordinadores de los centros especiales (CCE) están incluidos como técnicos SPF y su distribución es la siguiente:
  - 4 coordinadores en el entorno Centros Especiales Sanidad I y 1 coordinador en el entorno Centros Especiales Órganos Judiciales. Su ubicación exacta se especifica en el Anexo en el apartado **Centros Especiales**

Estos CCE (Coordinador Centros Especiales) además de sus actividades propias de Técnico de Soporte deberán realizar las siguientes tareas además de las especificadas en el cuerpo del Pliego de Prescripciones Técnicas:

- Coordinación de actividad de todo el grupo de técnicos

- Será el punto de contacto para cualquier grupo relacionado con el soporte, ya sean responsables de los usuarios, equipos técnicos externos (Informática Sanidad), compañeros de los servicios de Soporte al Puesto de Trabajo Digital y Conectividad o de otros grupos de Servicios del presente pliego
  - Participar en las reuniones que sean necesarias
  - Coordinación de pruebas para la resolución de incidentes
  - Elaboración de informes de servicio
- Centros Estándar
    - Los técnicos SPM (Soporte Presencial Móvil) son compartidos en los dos Entornos de Centros Estándar, es decir, realizan incidencias de cualquier Centro Estándar ya sea del Entorno **Sociosanitario** como del **Institucional**, que recordemos incluye a los órganos judiciales pequeños. La distribución de estos técnicos (miembros del equipo base) de Soporte Presencial Móvil será geográfica para maximizar la capacidad de resolución reduciendo la movilidad. En cada zona, deberá existir de forma continua 8 técnicos, donde uno de los técnicos SPM trabajará en turno de tarde siendo el resto de turno de mañana. Es decir, cada zona dispondrá de 7 técnicos SPM de mañana y 1 técnico SPM de tarde
    - Las tres zonas indicadas anteriormente están delimitadas geográficamente de forma homogénea teniendo en cuenta el número de centros, de equipamiento, incidencias, dispersión.  
Cada zona dispondrá de un CZTM – Coordinador de Zona de Técnicos Mòviles encargado de al menos las siguientes tareas:
      - Distribución de las incidencias entre el grupo de técnicos, estableciendo las cargas y prioridades según se requiera
      - Evaluación de los incidentes para admitirlos en el Soporte Presencial o devolverlos si no corresponde dependiendo de la naturaleza del ticket, pruebas realizadas, datos aportados
      - Punto de contacto entre los técnicos SPM y el resto de integrantes de los servicios de Soporte
      - Colaboración con el CSR o Coordinador de Soporte Remoto para la tramitación y seguimiento de los incidentes
      - Comunicación con el subservicio de Soporte Avanzado y a Proyectos para el elevado de los incidentes más complejos
      - Comunicación con el Servicio de Conectividad para la colaboración ante incidencias relacionadas con la conectividad
      - Comunicación con el Servicio de Despliegues y Proyectos ante solicitudes que puedan derivarse a su servicio
      - Comunicación con el usuario para la aclaración o ampliación de información relacionada con los incidentes de Centros Estándar
      - Colaboración con el subservicio de Gestión Documental, Administrativa y Formación para cualquier tarea relacionada con sus actividades

- Los técnicos de Soporte Remoto (SR) (mínimo 10, que forman parte del equipo base) y su Coordinador, son también compartidos entre los dos Entornos de Sedes Estandar y para las tres zonas geográficas. De los 10 SR, 9 trabajarán en turno de mañana y 1 en turno de tarde
- Este conjunto de técnicos será organizado y dirigido por un CSR o Coordinador de Soporte Remoto, que de principalmente controlará la asignación de los incidentes entre su equipo de trabajo, realizará el seguimiento de los mismos, aunque también realizará las siguientes funciones (además de las indicadas en el PPT [Pliego de Prescripciones Técnicas]):
  - Evaluación de los incidentes asignados a su grupo para su admisión, devolución o reasignación según los procedimientos establecidos por MadridDigital
  - Colaboración con los CZTM – Coordinadores de Zona de Técnicos Móviles para la tramitación y seguimiento de los incidentes
  - Punto de contacto entre los técnicos SR y el resto de integrantes de los servicios de Soporte
  - Comunicación con el subservicio de Soporte Avanzado y a Proyectos para el elevado de los incidentes más complejos
  - Comunicación con el Servicio de Conectividad para la colaboración ante incidencias relacionadas con la conectividad
  - Comunicación con el Servicio de Despliegues y Proyectos ante solicitudes que puedan derivarse a su servicio
  - Comunicación con el usuario para la aclaración o ampliación de información relacionada con los incidentes de Centros Estándar
  - Colaboración con el subservicio de Gestión Documental, Administrativa y Formación para cualquier tarea relacionada con sus actividades

A modo resumen, los integrantes del Soporte al Puesto de Trabajo para los Centros Estandar se muestran en el siguiente cuadro:

CENTROS ESTANDAR		SOPORTE REMOTO		SOPORTE PRESENCIAL MÓVIL		
		Coordinadores	Técnicos	ZONAS	Coordinadores	Técnicos
1 RO Sociosanitario	1 RO Institucional	1 CSR	10 SR 9 turno mañana 1 turno tarde	Zona Norte	1 CZTM	8 SPM 7 turno mañana 1 turno tarde
				Zona Capital	1 CZTM	8 SPM 7 turno mañana 1 turno tarde
				Zona Sur	1 CZTM	8 SPM 7 turno mañana 1 turno tarde

- Todos los técnicos de Soporte al Puesto de Trabajo (SPF, SR o SPM), los Coordinadores (CCE, CSR, CZTM) así como los Responsables Operativos (RO) son miembros del equipo base del contrato y deberán realizar además de las labores propias del servicio las siguientes actividades generales:
  - Comunicación inmediata a los Responsables del Servicio de MadridDigital
    - de cualquier circunstancia que pueda suponer un riesgo para la seguridad física o lógica para las personas y/o para los elementos instalados
    - del mal estado de las infraestructuras asociadas
    - de la repetición de incidencias con la misma solución (Gestión de problemas)
    - de la posibilidad de la queja de un usuario por los Servicios que presta la Agencia
  - Participación en las Reuniones de Seguimiento del Servicio, Comités Operativos y las que se consideren necesarias, con la periodicidad que marquen los responsables del servicio de MadridDigital
  - Los técnicos de cada grupo (SPF, SR, SPM) son exclusivos del grupo al que pertenecen, por lo que no deberán dejar de prestar servicio en su grupo para cubrir un puesto de un miembro de otro de los grupos, ya sea por baja, ausencia, vacaciones o el motivo concreto que sea (salvo excepciones explicadas en el siguiente punto y en momentos puntuales con el previo acuerdo de los responsables del servicio de MadridDigital y los Responsables Operativos). En general, no será posible que, por ejemplo, un técnico móvil vaya a sustituir a un técnico presencial por ausencia de éste último.
  - Como se indica en el inicio de esta Ficha, este servicio se debe prestar en horario 24x7 ya sean días laborables, fines de semana o festivos. No obstante, debido a la experiencia en el servicio y el histórico de datos de incidentes, se han marcado los turnos indicados en la tabla superior y en el Anexo en los apartados Centros Especiales y Centros Estandar. Es por ello por lo que en el horario de tarde estarán siempre presentes: los técnicos de Centros Especiales que tienen horario de tarde (como varios Hospitales) para las incidencias de sus centros, un técnico de Soporte Remoto y los al menos 3 técnicos SPM (Soporte Presencial Móvil) que, aunque están asignados a priori a su Zona, se desplazarán a cualquier centro de la Comunidad de Madrid donde fuera necesario, incluidos Centros Especiales que no tengan turno de tarde.
  - El Soporte durante la noche, fines de semana y festivos (denominado Soporte de Guardia) se prestará por un número de técnicos que el proveedor estime suficiente para la atención a los incidentes que surgan con especial prioridad para los críticos según la denominación del Sistema de Gestión de Incidentes. Durante la Fase de Transición, el adjudicatario deberá presentar un plan para el Soporte de Guardia

### **Descripción de las Actividades**

- **Recepción y evaluación de Incidentes**
  - Utilizando las herramientas de Gestión de Incidentes que existan en cada momento y ubicación, se recepcionarán las incidencias en los buzones o grupos y quedarán asignadas para su evaluación
  - Siguiendo los procedimientos establecidos se realizará una primera evaluación para aceptar o no el ticket, pudiendo devolverlo si este no corresponde al Servicio de Soporte al

Puesto de Trabajo Digital o si no incluye los Datos Mínimos o las Pruebas Mínimas que deben incluirse en el ticket. No obstante, hay que recordar que debe primar la restauración del servicio al usuario afectado evitando múltiples escalados

- **Diagnóstico de Incidentes**

- Búsqueda de información en el Sistema de Gestión Documental de la Unidad de Soporte al Puesto de Trabajo Digital ubicado en el Portal de Soporte Técnico – POST o en herramientas propias ubicadas en sitios Teams, Sharepoint, OneDrive y repositorios de red. En aplicaciones propias como CMDB, PREVENTIVO, NEDI. En otros Sistemas de Conocimiento, repositorios, herramientas y aplicaciones de MadridDigital
- Diagnóstico del elemento (físico o lógico) que causa el incidente en el Puesto de Trabajo Digital –incluido el cableado horizontal, elementos de comunicaciones, puntos de acceso WIFI y otras infraestructuras- lo que podrá derivar en la solución del mismo o en el escalado a otros grupos de servicios. 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.
- Solicitud directa de información complementaria a: Usuario, CAU/CESUS/UNIR/SIAC o a otros niveles de atención y soporte como Áreas de Servicio, otros grupos de MadridDigital, así como empresas externas, Informática Hospitalaria, Responsables TIC de Educación, Referentes TIC Sanidad, etc
- Realización y Documentación de las pruebas necesarias para el avance en la resolución del incidente y asignación al grupo que corresponda en cada caso.

- **Resolución Incidentes Software**

- Configuración de Sistema Operativo. Actualmente en producción Microsoft Windows 10 y Microsoft Windows 8.1 para PC, Portátiles, Workstation y Tablets, Android (en Tablets) y otros Sistemas Operativos residuales como iOS para equipos Apple, LinuxMax en Educación y Microsoft Windows XP. Todos estos equipos podrán ser físicos o virtuales.
- Software base. Distribución, instalación y configuración de actualizaciones software y firmware, componentes de seguridad y parches.
- Arranque, Parada, Configuración, Backup y cualquier actividad sobre los Puestos de Trabajo virtuales según la gestión delegada de Sistemas e Ingeniería del PTD
- Restauración de perfiles de usuario, traspaso de datos, copia de configuraciones locales.
- La suma del sistema operativo y el software base forman el Puesto Ofimático Básico (POB), del cual existen distintas versiones especificadas en los documentos incluidos en la Gestión Documental.
- Distribución, instalación y configuración de software específico y productos comerciales homologados o certificados por la Agencia
- Distribución, instalación y configuración de Aplicaciones Corporativas, Departamentales y Externas

- Distribución, instalación y configuración de Servicios de Internet, Herramientas Colaborativas y de Comunicación y Correo Electrónico corporativo, incluyendo la generación de perfiles, de archivos de datos (PST) y otros procedimientos indicados por MadridDigital
- Configuración de servicios en red. Carpetas compartidas, VPN y herramientas de acceso remoto como ISL
- Actualización del POB a una versión distinta de la instalada siguiendo los procedimientos marcados por MadridDigital
- 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
- **Sistemas Departamentales incluidos en el Servicio**
  - Diagnóstico para la restauración de conectividad y configuración mínima de sistema y reporte a terceros niveles de situaciones anómalas y documentación de actuaciones.
  - Instalación y operación incluyendo arranque y parada de sistemas, instalación de software base y otros productos. Instalación de periféricos o componentes básicos de estos sistemas.
- **Configuración en las Herramientas de Administración del Puesto de Trabajo**
  - Directorio Activo
  - DNS-DHCP
  - SCCM
  - Comprobación y actualización de la configuración en el archivo “**CONSOLIDA**” (generado por la herramienta interna de descubrimiento), OCS (en ámbito sanitario) y cualquier otra herramienta actual o futura de monitorización de puestos de trabajo tipo Nexthink, NexTret, Aternity, Tachyon o similares
- 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.
- **Resolución Incidentes Hardware**

El alcance de este servicio son los elementos que forman el Puesto de Trabajo Digital. En el **Dossier de Información Adicional** se encuentra la volumetría actual, aunque podrá verse incrementada a lo largo del contrato tanto en número como en clase de elemento debido a la evolución del Espacio de Trabajo Digital

Este mantenimiento hardware incluye de forma resumida las actividades siguientes:

- Diagnóstico del problema
- Reajuste del equipo

- Reparación y sustitución de piezas
- Gestión de la garantía
- Sustitución del elemento averiado y reposición del servicio al usuario

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:

- **Diagnóstico y reajuste**
  - Diagnóstico de la avería utilizando recomendaciones del fabricante, verificando posibles errores ocultos, realizando todas las pruebas cruzadas para la determinación del problema, así como cualquier otra tarea preventiva que pudiera evitar futuros incidentes.
  - Revisión y ajuste de cualquier elemento que forme parte del dispositivo, ya sea externo o interno
  - Verificación de la conectividad del dispositivo sustituyendo el latiguillo de conexión a la roseta, al dispositivo intermedio (habitualmente un teléfono IP) o el de parcheo en el rack de comunicaciones.
- **Garantía**
  - En el caso de que el equipo estuviera en garantía, y el fallo detectado esté cubierto por la misma, se gestionará la reparación con el fabricante correspondiente en base a las instrucciones y contactos que proveerá la Agencia al adjudicatario.
- **Mantenimiento Correctivo**
  - Una vez diagnosticada la avería, el adjudicatario procederá a la reparación o sustitución del equipo averiado.
  - El adjudicatario tratará de resolver la incidencia en una única visita sustituyendo el componente estropeado (Ej: ventilador, fuente de alimentación, disco, fusor, rodillos, pantalla, etc). Si con esto no fuera posible restaurar el servicio, se instalará un equipo temporal, a cargo del adjudicatario, de similares o superiores características si el usuario lo requiere para la continuidad de su servicio
  - 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.
  - 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.

- 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.
- 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.
- Los puestos de trabajo se plataformarán (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.
- Está incluida la reparación de cualquier avería producida por un mal uso de los equipos por parte del usuario. No obstante, se emitirá un informe sobre el mismo para que MadridDigital pueda tomar las medidas que considere de cara a informar al usuario y sus responsables en colaboración con las Áreas de Servicios al Usuario
- No está incluida la reposición de consumibles como son: Toner, cartuchos de tinta, inyectoros y depósitos de tinta.
- Sí están incluidos los denominados Kit de Mantenimiento de las tras el fin de vida de éste. Se deberán adquirir e instalar por el adjudicatario de forma consecutiva para cada impresora en el número que MadridDigital considere en función del uso de la impresora, el número de copias, la marca y el modelo. El adjudicatario deberá realizar un estudio de forma proactiva del desgaste de dichos kits, para así tener disponible en el menor tiempo posible el Kit de Mantenimiento correspondiente cuando sea necesario su sustitución.
- También están incluidas en este contrato la reparación o sustitución de las baterías de ordenadores portátiles (internas o extraíbles) así como de los transformadores de corriente con todo el cableado asociado.
- 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.
- 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.

- 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.
- 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 100 recuperaciones anuales. Éstas últimas estarán previamente autorizadas por la Agencia.
- 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. En especial atención a la sustitución de teclados y ratones que deberán ser siempre nuevos a estrenar
- 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.
- 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.
- 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.
- **Irreparables:**
  - 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.
  - 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.
  - 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.

- **Gestión de Equipos en Garantía**

- 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.
- El adjudicatario se compromete a restaurar el servicio en los tiempos indicados en los acuerdos de nivel de servicio de 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.
- La Gestión Administrativa y el contacto con los fabricantes y garantes se realizará desde el Servicio de Soporte Avanzado, con el Subservicio de Gestión Documental, Administrativa y Formación por lo que también deberá existir una coordinación y colaboración estrecha entre ambos grupos
- Está incluida cualquier tarea de identificación, embalado y transporte si así fuera necesario
- Está incluida la etiquetación con la pegatina patrimonial del material instalado por el garante y la gestión de la obtención de la etiqueta

- **Gestión de Siniestros.** Está incluida dentro de este servicio la reparación de los equipos por cualquier circunstancia por la que se haya producido la avería, incluyendo los siniestros. La gestión de la documentación y tramitación de siniestros para el equipamiento afectado y la reposición del servicio según el procedimiento vigente.

- **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

- **Tipo de Mantenimiento Hardware por clase de equipamiento.** No todos los equipos tienen el mismo nivel de actuación en cuanto al mantenimiento hardware. Existen clases de equipos que por su construcción requieren de un laboratorio muy especializado o de herramientas de alto nivel y que no son objeto de este contrato. Otros tienen una gestión de la garantía, pero sin reparación y los más numerosos y habituales sí tienen un tratamiento completo de la avería. En esta tabla se especifican el mayor conjunto de estas clases de equipamiento y la actuación requerida para este contrato por este servicio de Soporte al Puesto de Trabajo Digital:

Clase de Equipo	Tipo de Mantenimiento	Observaciones
CPU	A	Mantenimiento hardware completo: Reparación, sustitución total o de componentes averiados, gestión garantía
PC-PORTÁTIL	A	Mantenimiento hardware completo: Reparación, sustitución total o de componentes averiados, gestión garantía
MONITOR	A	Mantenimiento hardware completo: Reparación, sustitución total o de componentes averiados, gestión garantía
IMPRESORA	A	Mantenimiento hardware completo: Reparación, sustitución total o de componentes averiados, gestión garantía
ESCANER	A	Mantenimiento hardware completo: Reparación, sustitución total o de componentes averiados, gestión garantía
EQUIPO MULTIFUNCIÓN	A	Mantenimiento hardware completo: Reparación, sustitución total o de componentes averiados, gestión garantía
TECLADO / RATÓN	A	Mantenimiento hardware completo: Reparación, sustitución total o de componentes averiados, gestión garantía
WORKSTATION	A	Mantenimiento hardware completo: Reparación, sustitución total o de componentes averiados, gestión garantía
PLOTTER	A	Mantenimiento hardware completo: Reparación, sustitución total o de componentes averiados, gestión garantía
SURFACE, MAC, ALL-IN-ONE, NUC	A	Mantenimiento hardware completo: Reparación, sustitución total o de componentes averiados, gestión garantía
TABLET, IPAD	B	Diagnóstico. Gestión garantía y de stock para sustitución
PERIFERICOS: WEBCAM, ALTAVOCES, MICRÓFONOS, DOCKING, LECTORES	B	Diagnóstico. Gestión garantía y de stock para sustitución

CÓDIGOS DE BARRA, LECTORES DE TARJETAS,		
FAX, PROYECTORES, TERMINALES VOZ IP, SENSORES, CÁMARAS IP, EQUIPAMIENTO ELECTROMEDICINA	<b>C</b>	<b>Diagnóstico de la parte de conectividad y de conexión al Puesto de Trabajo Digital (cableado y drivers)</b>

Una explicación más detallada de cada clase de equipo:

- **A:** Gestión del Mantenimiento Hardware completa. Incluye todas las actividades y material encaminados a restituir el equipo a su estado de funcionamiento normal, independientemente de cómo se haya producido la avería (rotura, mal uso del usuario, siniestro) Gestión de Garantía. Reparación. Sustitución temporal y definitiva. Gestión de Inventario
- **B:** Diagnóstico de avería. Gestión de la sustitución del elemento o directamente sustitución a partir de un stock existente
- **C:** Diagnóstico de la conectividad del dispositivo, tanto de red como de conexión al Puesto de Trabajo (PC, PC-PORTATIL) y del funcionamiento de los drivers y configuración específica de software
- **Tratamiento del incidente en ITSM según procedimientos de la Agencia**
  - Documentación de las pruebas y trabajos realizados en ITSM.
  - Escalado del incidente, si procede, al grupo de soporte.
  - Seguimiento del incidente escalado hasta su solución parcial y/o definitiva.
  - Solución parcial o definitiva del incidente.
  - Tipificación correcta de las categorías Resolución y de Resolución de Producto
- **Actualización de Inventario**
  - 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 los procedimientos de Actualización de Inventario de la base instalada.
- **Gestión de Problemas**
  - 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.
- **Documentación e Informes del Servicio**

- Elaboración de la Documentación del Servicio, en coordinación con el subservicio de Gestión Documental, Administrativa y Formación del Servicio de Soporte Avanzado
- Elaboración de Documentación de Soluciones técnicas cuando estas no estén registradas en los sistemas de conocimiento del Servicio.
- Informes de actuaciones de los técnicos asociados a este Servicio, a requerimiento de los responsables del servicio de MadridDigital
- Informes periódicos de Seguimiento del Servicio.
- 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:
  - Tiempo de actuación
  - Tiempo de solución
  - Conformidad de la solución por parte del usuario

<p><b>Perfiles</b></p>	<p>Aparte de los roles del equipo de gobierno, este servicio se presta con los siguientes perfiles:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• RO – Responsables Operativos</li> <li>• CCE – Coordinadores de Centros Especiales</li> <li>• CZTM – Coordinadores de Zona de Técnicos Móviles</li> <li>• CSR – Coordinador de Soporte Remoto</li> <li>• TS – Técnicos de Sistemas           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ SPF – Técnicos de Soporte Presencial Fijo</li> <li>○ SC – Técnicos de Soporte Remoto</li> <li>○ SPM – Técnicos de Soporte Presencial Móvil</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Ubicaciones</b></p>	<p>Todos los centros de la Comunidad de Madrid</p> <p>Ver Anexo Centros Especiales</p> <p>Ver Anexo Centros Estandar</p>
<p><b>Volumetrías de Referencia</b></p>	
<p><b>Interlocutores</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsables Operativos</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordinadores</li></ul>
<b>Documentación e Instrucciones Técnicas</b>	La ubicada en el Portal de Soporte Técnico – POST como cualquier otra indicada por MadridDigital para la prestación del Servicio
<b>Infraestructuras de soporte requeridas</b>	
<b>Niveles de Servicio</b>	TTRAMIT INDICESOL ROT-INDICE REALPOMS
<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.4.2. Ficha de Servicio de Soporte a la Conectividad

SERVICIO	SOPORTE A LA CONECTIVIDAD							
<b>Descripción</b>	Recepción, diagnóstico y solución de los incidentes y eventos de monitorización, del equipamiento de Comunicaciones de puesto y cableado estructurado. Participación en proyectos, gestión de herramientas y mantenimiento preventivo.							
<p><b>Alcance y Descripción detallada</b></p> <p>La Comunidad de Madrid dispone de una red de comunicaciones de voz y 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 “Electrónica de Red de Acceso”</p> <p>El diseño de la red queda fuera del ámbito de este contrato, como cualquier otro equipamiento de comunicaciones diferente al ya mencionado, como puede ser el de comunicaciones troncal o de distribución, encaminadores (routers), cortafuegos (firewalls), aceleradores y balanceadores</p> <p>El Servicio de Soporte a la Conectividad (SSC) está dividido en tres subservicios íntimamente relacionados, uno enfocado a la resolución de los incidentes que se producen en la electrónica de red, llamado <b>Soporte a Incidencias y Eventos</b>, otro para el mantenimiento del <b>Cableado Estructurado</b> y un tercero que recoge un conjunto de actividades que complementan a estos como son los <b>Proyectos, el Soporte Proactivo y la Gestión de las Herramientas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soporte a Incidencias y Eventos</li> <li>• Mantenimiento del Cableado Estructurado</li> <li>• Proyectos, Soporte Proactivo, Gestión de Herramientas y Documentación</li> </ul> <p>Para la prestación del Servicio de Conectividad se deberá contar por tanto con tres grupos de técnicos con un Responsable Operativo para los dos primeros y otro Responsable para el tercer subservicio:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Puesto</th> <th>Servicio/Subservicio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">▲ Responsable Operativo (1)</td> <td>SSC/Soporte a Incidencias y Eventos</td> </tr> <tr> <td>SSC/Mantenimiento del Cableado Estructurado</td> </tr> <tr> <td>▲ Responsable Operativo (1)</td> <td>SSC/Proyectos, Soporte Proactivo, Gestión de Herramientas y Documentación</td> </tr> </tbody> </table>		Puesto	Servicio/Subservicio	▲ Responsable Operativo (1)	SSC/Soporte a Incidencias y Eventos	SSC/Mantenimiento del Cableado Estructurado	▲ Responsable Operativo (1)	SSC/Proyectos, Soporte Proactivo, Gestión de Herramientas y Documentación
Puesto	Servicio/Subservicio							
▲ Responsable Operativo (1)	SSC/Soporte a Incidencias y Eventos							
	SSC/Mantenimiento del Cableado Estructurado							
▲ Responsable Operativo (1)	SSC/Proyectos, Soporte Proactivo, Gestión de Herramientas y Documentación							

El mínimo número de técnicos de Soporte de Conectividad (SC) para cada Entorno se especifica en esta tabla. Se denomina equipo base a este conjunto de técnicos:

Servicio/Subservicio	Técnicos
SSC/Soporte a Incidencias y Eventos	13 SC
SSC/Mantenimiento de Cableado Estructurado	4 SC
SSC/Proyectos, Soporte Proactivo, Gestión de Herramientas y Documentación	5 SC

En diversos centros, debido al tamaño del mismo, volumen de equipamiento y circunstancias temporales, a decisión de la Agencia, deberá ubicarse en ellos parte de los técnicos de Soporte a Incidencias y Eventos. El listado de centros de estas características se indicará en el Anexo en el apartado Centros con Soporte Conectividad

El Servicio a la Conectividad se presta en modo 24x7 por lo que los técnicos del subservicio Soporte a Incidencias y Eventos deberán cubrir todo el horario. La distribución aproximada de estos técnicos dentro de los tres horarios establecidos (mañana: 8:00-16:00 / tarde: 14:00-22:00 / guardia: 22:00-8:00 y resto (sábados, domingos y festivos)) es la siguiente:

Turno	Técnicos
Mañana	10 SC (3 en Remoto)
Tarde	2 SC (1 en Remoto)
Guardia	1 SC

El subservicio Mantenimiento del Cableado Estructurado se puede dividir en tres tipos de actividad:

- Incidentes de cableado estructurado
- Saneado de armarios sin corte de servicio
- Saneado de armarios con corte de servicio

Las dos primeras actividades (Incidentes cableado y saneados sin corte) se realizarán por los técnicos de éste subservicio en horario de mañana. Como la tercera actividad (saneamiento con corte) supone un corte del servicio de red durante el tiempo que dure la intervención, será necesario que se realice en horario de tarde o de guardia por estos u otros técnicos asociados al servicio.

El tercer subservicio de Proyectos, Soporte Proactivo, Gestión de Herramientas y Documentación se prestará en su mayoría en horario de mañana salvo los Proyectos que podrán extenderse a otros horarios dependiendo de la naturaleza y duración del mismo.

Todos los técnicos de Soporte a la Conectividad (SC) así como los Responsables Operativos (RO) son miembros del equipo base del contrato y deberán realizar además de las labores propias del servicio las siguientes actividades generales:

- Comunicación inmediata a los Responsables del Servicio de MadridDigital de cualquier circunstancia que pueda suponer un riesgo para la seguridad física o lógica para las personas y/o para los elementos instalados.
- Del mal estado de las infraestructuras asociadas.
- De la repetición de incidencias con la misma solución (Gestión de problemas).
- De la posibilidad de la queja de un cliente o usuario por los Servicios que presta la Agencia.
- Participación en las Reuniones de Seguimiento del Servicio con la periodicidad que marque la Agencia.

## **Detalle de los subservicios incluidos en el Servicio de Conectividad**

### **1. Soporte a Incidentes y Eventos**

Existen principalmente dos tipos de entradas para este subservicio, por una parte, los Incidentes, que suelen derivar de una petición de restauración de servicio proveniente de un usuario. En estos casos los grupos técnicos que atienden a los usuarios y les dan soporte, deben tratar de obtener la mayor información posible para intentar delimitar el alcance del incidente y recoger los datos necesarios para la tramitación del mismo. En ocasiones un incidente con un puesto de trabajo, después de su diagnóstico por los grupos de soporte adecuados, deberá elevarse al Servicio de Conectividad, subservicio de Incidentes y Eventos para que determine si el elemento que origina el incidente es la electrónica de red u otro equipamiento similar. En otras ocasiones, la entrada podrá venir directamente de MadridDigital para la realización de cualquier tipo de prueba encaminada a la resolución de un problema general.

Cuando la falta de servicio sea detectada por el Servicio de Monitorización, la entrada toma el nombre de Evento de Infraestructura que será tratado por este mismo subservicio, siguiendo los procedimientos establecidos.

#### Descripción de las actividades

- Revisión del funcionamiento de la LAN en un centro, realizando las pruebas necesarias ya sea de forma remota o presencial y con la colaboración del usuario, otros grupos dependientes de otros servicios de MadridDigital y referentes técnicos especialmente en el ámbito de la Educación como responsables TIC y en Sanidad con los equipos de Informática propios de Hospitales
- Diagnóstico del funcionamiento de la conexión del centro con el exterior, realizando para ellos cualquier prueba que sea necesaria contando con la colaboración de los grupos de otros niveles y responsabilidades asociados a las Infraestructuras y Comunicaciones

- Sustitución y reposición de latiguillos de parcheo de cualquier dispositivo conectado a la red, ya sean de cobre o fibra óptica
- Sustitución y configuración de equipos de comunicaciones por avería. Mayoritariamente switches y puntos de acceso wifi
- Logística inversa según procedimiento de la Agencia del material de comunicaciones cuando ya no preste el servicio en los centros de la Comunidad de Madrid por avería del mismo u otras circunstancias
- Cambios en la configuración de los elementos objeto del Servicio. Partiendo de la configuración básica o plantilla que cada switch lleva instalada, será necesario realizar algún tipo de cambio ya sea temporal o permanente, pudiendo afectar a la configuración general del switch o únicamente a alguno de sus puertos
- Cambio del firmware de los elementos objeto del Servicio para la corrección de errores, mejora de aspectos de seguridad, homogeneización de versiones u otros motivos
- Apagado y/o reinicio de los elementos objetos del Servicio, siguiendo los procedimientos determinados por la Agencia relativos a la Gestión de Cortes de Servicio cuando sea necesario
- Carga de configuración de los elementos objetos del Servicio
- Revisión de cualquier dispositivo que se conecte a la red para determinar la existencia de algún problema de networking
- Actividad genérica de gestión de incidencias de comunicaciones
- Realización y documentación de pruebas previo a ejecutar el Asignado a otros grupos siguiendo los procedimientos de la Agencia. Si el incidente no puede ser solucionado por el Servicio de Conectividad por no estar dentro de sus responsabilidades, será necesario que todas las acciones y pruebas que se realicen queden documentadas en el Sistema de Gestión de Incidentes para que los grupos que recojan el incidente puedan encaminar la solución de un forma más efectiva
- Actualización del inventario sobre aquellos elementos que hayan sido modificados o sustituidos a resultas del Servicio prestado por el adjudicatario. Esta actividad aunque será coordinada y gestionada por este subservicio de Soporte a Incidencias y Eventos de Conectividad, la ejecución de la acción podrá recaer en el subservicio de Gestión Documental, Administrativa y Formación del Servicio de Soporte Avanzado si así lo consideran los responsables de dichos servicios de MadridDigital

Para el rápido restablecimiento del Servicio, el adjudicatario, podrá disponer de un stock facilitado por la Dirección de Redes y Servicios de Comunicaciones

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.

#### Tratamiento del incidente en ITSM según procedimientos de la Agencia

- Documentación de las pruebas y trabajos realizados en ITSM.
- Escalado del incidente, si procede, al grupo de soporte.
- Seguimiento del incidente escalado hasta su solución parcial y/o definitiva.
- Solución parcial o definitiva del incidente.

- Tipificación correcta de las categorías Resolución y de Resolución de Producto

## 2. Mantenimiento Cableado Estructurado

Este subservicio se compone de tres actividades orientadas a garantizar la continuidad del tráfico de red en las mejores condiciones posibles desde dos puntos de vista: reactivo y proactivo. La actividad reactiva dentro de éste subservicio se denomina **Incidentes de cableado estructurado** y la proactiva Saneado de Armarios

### Incidentes de cableado estructurado

Los dispositivos que se conectan a la red (cableada) utilizan el cableado estructurado para llegar hasta el conmutador ubicado en el armario de comunicaciones. Este cableado comienza en un conector ethernet RJ-45 hembra integrado en una roseta y anclado en un elemento fijo como la pared o en un elemento móvil como una loseta de suelo técnico. Dicho conector va unido (crimpado) a un cable de red que por distintas canalizaciones va a terminar en otro conector ethernet RJ-45 hembra que agrupado con más unidades componen el denominado patch-panel. Este servicio será el responsable de restituir el funcionamiento de cualquier unidad de cableado estructurado que se haya dejado de funcionar por cualquier acción como golpe, corte, desgaste, etc.

### Descripción de las actividades

- Revisión del correcto funcionamiento del cableado estructurado, desde el patch-panel ubicado en el armario de comunicaciones a la roseta instalada en cada estancia
- Reparación o sustitución de cualquier elemento que forma el cableado estructurado como: cables, conectores, carcasas, rosetas, tornillería, bridas de sujeción, pasahilos, etc.
- Crimpado de cables en conectores, rosetas y patch-panel
- Certificado de conectividad de instalaciones de rosetas
- Instalación puntual de canaletas para la mejor organización del cableado y la seguridad del usuario
- Etiquetado de rosetas y patch-panel según configuración particular de cada centro
- Instalación puntual de nuevas rosetas y puntos de red a petición de los responsables del Servicio de Soporte al Puesto de Trabajo Digital y Conectividad de MadridDigital

### Saneamiento de armarios

Mantener el orden y la limpieza dentro de los armarios de comunicaciones es un hábito muy importante que redundará en un menor número de incidencias, en facilitar el diagnóstico de los incidentes de otros subservicios (como el de Soporte a Incidentes y Eventos) u otros servicios relacionados con las comunicaciones. También ayuda a la identificación de la capacidad de la red ante futuros proyectos, facilita los crecimientos vegetativos, reduce los tiempos en traslados y aporta seguridad física.

Cualquier actuación de conexión o desconexión de un dispositivo conlleva una actuación en un rack y debe seguir el procedimiento establecido de conexión ordenada y de etiquetado que marca MadridDigital. Aun así,

esta organización e identificado del cableado puede degradarse por malas prácticas, es por ello necesaria la realización periódica del saneado de las conexiones en los armarios de comunicaciones.

Se van a distinguir dos tipos de saneados dependiendo del volumen de trabajos a realizar y sobre todo de la necesidad de generar un corte en el servicio de red a los usuarios.

- Saneado de armarios sin corte de servicio

Este tipo de saneado se acometerán por el equipo de trabajo del subservicio Mantenimiento de Cableado Estructurado en horario de trabajo normal, es decir, por la mañana en su jornada habitual. Se elegirán armarios que por su volumen de puestos puedan reordenarse sin realizar una parada del servicio de red o que esta parada sea mínima y acordada con el usuario directamente. También se elegirán armarios donde las actividades a ejecutar sean la retirada de cableado de parcheo sin uso o el etiquetado del cableado.

Los saneados de este tipo no requerirán autorización ni validación de la Agencia, aunque si comunicación previa al responsable del centro. Deberán acometerse al menos 15 saneados mensuales, aunque esta cantidad podrá variar dependiendo del volumen de trabajo y de otras consideraciones que tenga la Agencia en las reuniones de seguimiento del servicio.

- Saneado de armarios con corte de servicio

Cuando el volumen de las conexiones de un armario lo requiera y esta actividad no pueda ser dividida en varias sesiones de las anteriores (sin corte), o cuando debido al estado de degradación del cableado se considere necesario realizar un corte, se ejecutará este segundo tipo de saneado.

Como la duración de este tipo de saneados es mayor que el anterior, el corte de servicio afectará a las conexiones de red del centro. Por tanto, deberán realizarse en horario de tarde o fin de semana para minimizar el impacto sobre el servicio del usuario y realizando la gestión del corte según el procedimiento vigente.

Se estiman 8 los saneados a realizar dentro de este grupo de forma mensual, pudiendo modificarse éste número debido a las consideraciones que MadridDigital estime oportuno.

Todas estas actuaciones deberán contar con un ticket en la herramienta de gestión de incidentes generado por el equipo de trabajo de este subservicio o por un Responsable Operativo.

La propuesta de centros a sanear podrá venir del propio adjudicatario o de los responsables del Servicio

Ambos tipos de saneados, son complementarios a algunas de las actividades del Soporte Proactivo del tercer subservicio del Servicio de Conectividad que se verá en el siguiente punto. Habrá por tanto que coordinarse entre ambos grupos de técnicos cuando se vayan a realizar intervenciones que puedan afectar a los elementos responsabilidad de cada subservicio.

Todo el material necesario para la prestación de este subservicio corre a cuenta del adjudicatario siendo éste material siempre nuevo y cumpliendo con las características que marca MadridDigital

### **3. Proyectos, Soporte Proactivo, Herramientas y Documentación**

El tercer subservicio dentro del Servicio de Conectividad contiene varias actividades que se pueden agrupar en cuatro:

- Proyectos
- Soporte Proactivo

- Herramientas
- Documentación

detalladas en los siguientes apartados. Este subservicio, aunque tiene un fin en sí mismo, los frutos de su trabajo son para conseguir que el subservicio de Soporte a Incidentes y Eventos tenga un menor número de incidencias y en caso de que existan que las puedan resolver de una forma más rápida y efectiva.

Por una parte, está la participación en los **Proyectos** que tienen como una de sus partes la intervención a nivel de comunicaciones o que sin ser una parte activa en el proyecto puede el Servicio de Conectividad verse afectado por el proyecto.

El segundo grupo es el **Soporte Proactivo**. Está formado por un conjunto de tareas dirigidas a mantener en el mejor estado de actualización a todos los niveles los elementos de comunicaciones, así como la propuesta de mejoras en el servicio y su implicación en el resto de servicios de soporte.

Las **Herramientas** de gestión del servicio es otro pilar importante para el desarrollo del Servicio de Conectividad. Las aplicaciones especializadas son básicas para ofrecer un soporte adecuado, para ejecutar las acciones asociadas al soporte proactivo, comprobar el correcto funcionamiento de los elementos de red, gestionar el inventario técnico, minimizar los tiempos de intervención, etc.

Por último, hay que invertir en una buena gestión de la **Documentación**, que garantice que los procedimientos aprobados se cumplan y que todos los técnicos asociados al servicio los apliquen.

### **Proyectos**

Existen múltiples proyectos en los que es necesaria la intervención en los elementos de comunicaciones. Estos proyectos suelen ser liderados por otros grupos de MadridDigital en los que precisan de algún tipo de actividad que corresponde a este subservicio, aunque también pueden ser gestionados directamente por al propio subservicio de Proyectos del Servicio de Conectividad como es el PidLAN o Proyecto de Identificación de Dispositivos en LAN, explicado más adelante.

Las actividades a realizar descritas más abajo, que consistirán principalmente en la configuración de la electrónica de red que los grupos responsables del proyecto indiquen en cada situación, tendrán que coordinarse con diferentes unidades organizativas de MadridDigital y sus proveedores y realizarse en un tiempo determinado marcado por las fases del proyecto.

Algunos de los proyectos en los que se participará (en mayor o menor profundidad) y que se han realizado en los últimos años y que serán similares a los que puedan devenir durante el presente pliego (y posiblemente proyectos en curso que continúan en marcha) son los siguientes:

- Proyecto de control de Aforo a centros de la Comunidad de Madrid. Revisando la actividad de red de los puertos de los switches afectados, configurando la VLAN correspondiente, etiquetando los puertos con los valores adecuados, etc
- Traslado de racks y saneamiento de los mismos. En colaboración con otros grupos, ya sean de servicios de al Dirección de Puesto de Trabajo Digital u otras direcciones, se revisará la actividad de red de los puertos de switches
- Instalación o Retirada de aceleradores u otros elementos de red. Cambios en la configuración de los switches de acceso para adecuarlos a la incorporación o eliminación de diversos elementos de red. Cambio de los parcheos en los racks afectados

- Proyecto de Adecuación de Red. Consistente en la homogeneización de la configuración de todos los interfaces de red en cuanto a velocidad y dúplex para que puedan negociar a la mejor velocidad posible. Se revisarán los puertos de los switches para establecer (con la colaboración del resto de grupos responsables de los distintos dispositivos que se conectan a la red) si fuera necesario excepciones a la configuración general de autonegociación. Se coordinará con el Proyecto PidLAN para la identificación de los dispositivos conectados
- Instalación de dispositivos con configuraciones específicas. Estudio de las configuraciones propuestas y cambio de las mismas según la necesidad particular del dispositivo según su función
- Segmentaciones de Red u otros tipos de reorganización. Habitualmente por aumento del número de dispositivos o directamente por facilitar la organización de las subredes. Se revisarán los puertos para comprobar la actividad de red e identificación de dispositivo, cambios de configuración de puertos por cambio de VLAN y otros valores
- Proyecto de Escuelas Conectadas. Continuación del Proyecto de instalación de las infraestructuras de red (líneas, electrónica de red, sistemas de configuración). Se participa en múltiples tareas asociadas al Servicio de Conectividad
- Cambios de routers. Proyecto de sustitución de routers en todo tipo de Centros. Tareas encaminadas a la adecuación de los switches de acceso al nuevo router instalado
- Gestión de Turnos en centros de la Comunidad de Madrid. Revisando la actividad de red de los puertos de los switches afectados, configurando la VLAN correspondiente, etiquetando los puertos con los valores adecuados, etc
- Migración de la telefonía actual a VoIP. Revisión previa de la configuración de los switches, cambios en los puertos para adaptarse a las nuevas VLAN y otros parámetros, colaboración con los grupos responsables de los proyectos para la identificación de errores durante la migración, etc

#### Descripción de las actividades

- Revisión física de cualquier elemento del Servicio de Conectividad
- Revisión de su estado y su configuración para adecuarlos a las necesidades del proyecto correspondiente
- Revisión de la actividad de red de los switches para ayudar a determinar la necesidad de instalación de nuevos elementos de red (crecimiento vegetativo)
- Cambios de la configuración según la naturaleza de cada proyecto, habitualmente asociados a los puertos de los switches de conexión de dispositivos finales como pueden ser cambios de VLAN, de velocidad/dúplex, de nivel de filtrado de MAC o ACL. Cambios
- Consultas y asesoramiento
- Conexión y parcheo de dispositivos
- Obtención de valores de los elementos de red
- Realización de pruebas sobre toda la infraestructura de comunicaciones

#### Proyecto PidLAN

Este proyecto promovido por el Servicio de Soporte a la Conectividad denominado PidLAN – Proyecto de Identificación de Dispositivos en redes LAN, consiste en la detección, supervisión y documentación de

cualquier dispositivo conectado a la electrónica de acceso de red, es decir, en los switches donde se realizan las conexiones de puestos de usuario o puntos de acceso wifi.

Básicamente consiste en conocer qué hay conectado en cualquiera de las redes de los centros que forman parte del servicio. Mediante las Herramientas que sean necesarias, se procederá a catalogar al menos los siguientes datos de cada dispositivo:

- Clase y función
- Marca y Modelo
- Dirección MAC
- Dirección IP
- VLAN
- Switch y Puerto
- Configuración Particular (Velocidad, Duplex, ...)

Este subservicio liderará las acciones necesarias para obtener toda la información, que deberán aportar cada uno de los responsables del Dispositivo, Servicio, Proveedor o lo que cada tipo de elemento requiera.

La información deberá poder ser accesible a través de las Herramientas de los Servicios de Soporte al Puesto de Trabajo Digital y se integrará con las que MadridDigital determine. Deberá existir por tanto una colaboración con el Subservicio de Desarrollo de Herramientas del Servicio de Soporte Avanzado

### **Soporte Proactivo**

Las actividades que se realizan dentro de este grupo tienen como finalidad la reducción del número de incidentes en la electrónica de red, el conocimiento y actualización de todos sus componentes. También es parte de este grupo de actividades, a partir de la observación y estudio del tráfico, de los errores y parámetros de todos los componentes, la propuesta de las mejoras que se consideren necesarias y puedan suponer la prestación del Servicio de Conectividad de una forma más eficiente y con mejores resultados. Será también un grupo que proponga la realización de saneados en armarios tras sus visitas presenciales a las sedes.

Podemos dividir estas actividades en dos grupos dependiendo de la presencialidad o no de las mismas

#### **Mantenimiento preventivo presencial**

- Revisión del correcto estado del cableado de parcheo.
- Comprobación del correcto etiquetado físico de los puertos críticos que sirven de enlace entre switches y routers o switches troncales.
- Revisión del correcto funcionamiento de los ventiladores y su limpieza.
- Comprobación del correcto enrackado de los switches (Separación mínima, escuadras de sujeción, etc.).
- Comprobación de la correcta conexión al switch mediante cable consola y su correcto acceso.
- Comprobación de la correcta versión del firmware de los switches y actualización si procede.
- Comprobación del correcto etiquetado de inventario patrimonial de los elementos y aviso a los Responsables del Servicio del mal estado o la carencia de las etiquetas.
- Comprobación del correcto etiquetado del nombre de la pila y de los módulos que la forman y etiquetación en caso que sea erróneo o carencia de etiquetas

- Coordinación con el subservicio de Mantenimiento de Cableado Estructurado, para en las actividades de saneado de armarios realizar las actividades descritas en los puntos anteriores

#### Mantenimiento preventivo remoto

- Comprobación de la correcta conexión remota a los elementos de la electrónica de red.
- Comprobación y corrección del etiquetado lógico de los puertos
- Comprobación de los contadores de los puertos críticos y aviso /subsanción del exceso de tráfico.
- Comprobación de la carga de trabajo de la CPU.
- 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.
- Comprobación de la correcta autenticación de acceso a los elementos y visualización de los parámetros de conexión de consola.
- Comprobación del voltaje que recibe cada puerto de los switches con POE.
- Búsqueda y corrección de errores en la configuración
- Comprobación de valores anómalos para determinar donde existen bucles en la red inadecuados
- Realización de estudios de capacidad y velocidad de la red de los centros de la Comunidad de Madrid para tener unos valores de referencia y poder comprar tanto entre diferentes sedes como dentro de una sede en distintos momentos del tiempo

Las tareas de mantenimiento, podrán ir variando con la evolución del contrato con objeto de adecuarse a las necesidades cambiantes en la Agencia.

#### Herramientas

El adjudicatario deberá proveer, instalar, desarrollar y mantener una herramienta de gestión, monitorización y supervisión de la electrónica de red, mediante la cual se pueda observar toda la información de estos elementos, de los dispositivos conectados a ellos, de su estado y cualquier característica que se considere útil y necesaria para la prestación de este Servicio.

Deberá contar con al menos las siguientes características:

- Esta herramienta tendrá la capacidad de integrarse con el resto de aplicaciones del resto de servicios de soporte mediante API o tecnologías similares. En especial atención a la herramienta CMDB de Puesto de Trabajo con la que deberá existir una integración total y que se realizará de forma conjunta con el subservicio de Gestión de Herramientas del Servicio de Soporte Avanzado.
- La herramienta deberá disponer de un acceso directo a las Bases de Datos con las que trabaja.
- Deberá poder realizarse con ella un inventario completo de todos los nodos, dispositivos e interfaces que forman la red, su arquitectura, los datos que los identifiquen, así como todas sus propiedades dependiendo del elemento que se esté analizando, es decir, marca, modelo, número de serie, dirección mac, dirección ip, vlan, hostname, software y firmware instalado, eventos, errores y cualquier otro parámetro de interés
- La herramienta servirá de complemento a las de monitorización de eventos de los grupos de COMUNICACIONES de otros niveles de soporte

- Algunos ejemplos de estas aplicaciones son: NeDi, LibreNMS, OpenNMS, Nagios, PandoraFMS, SolarWinds, PRTG, Icinga, Monitis

#### Otras herramientas

Además de la herramienta anteriormente mencionada, existen actualmente diversas aplicaciones necesarias para la gestión de todo el de Servicio de Conectividad que tendrán que conocer y utilizar. alguna de éstas herramientas son las siguientes:

- **Infoblox** para la gestión del Direccionamiento IP, el DNS y DHCP
- **Netman** para el inventario de redes y ubicaciones
- **Portal SOGEM** con diversa información de centros, VLANs, calendario de actuaciones
- **HPNmi** para la monitorización de la electrónica de red
- **HPNA** donde reside el mantenimiento de la configuración de los switches
- **Portales WIFI** con la configuración de las plataformas WiFi
- **Portal XIQSE** para gestión de switches extreme
- **Portal ARUBA** para gestión de switches Aruba
- **Portal Huawei** para gestión de switches Huawei
- **NeDi** para el inventario de dispositivos, nodos, interfaces, supervisión y monitorización
- **Inventario red Sanidad** Aplicación para la visualización de la ocupación del direccionamiento de red en el ámbito sanitario
- **POST** Portal de Soporte Técnico. Información general de los Servicios de Soporte al Puesto de Trabajo Digital y la Conectividad, Documentación, Supervisión, Drivers equipamiento
- **CMDB** Herramienta general de inventario de Puestos de Trabajo, Sedes y Conectividad. Web de referencia para el diagnóstico y resolución de incidentes

#### Documentación

Esta parte del Servicio de Conectividad es de las más importantes ya que debe garantizar que todas las operaciones se realizan quedan documentadas y que cualquier técnico las ejecuta según los procedimientos establecidos.

Trabjará en colaboración con el Subservicio de Gestión Documental del Servicio de Soporte Avanzado y podrán compartir la herramienta de Gestión Documental integrada actualmente en el Portal de Soporte Técnico – POST

También será responsable de la elaboración de un Cuadro de Mando continuo con información completa de todos los subservicios del Servicio de Conectividad, tanto el relacionado con la gestión de las incidencias, proyectos, servicio proactivo, como con la explotación de información obtenida de las herramientas del servicio

#### Descripción actividades

- Elaboración de la Documentación del Servicio

- Elaboración de Documentación de Soluciones Técnicas cuando estas no estén registradas en sistemas de gestión del conocimiento.
- Informes de actuaciones de los técnicos asociados a este Servicio
- Elaboración del Cuadro de Mando del servicio completo
- Informes periódicos de Seguimiento de Servicio
- Recopilación de datos o realización de cálculo de datos del servicio
- Revisión y análisis de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

<b>Perfiles</b>	<p>Aparte de los roles del equipo de gobierno, este servicio se presta con los siguientes perfiles:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• RO – Responsables Operativos</li> <li>• TEC – Técnico Especialista en Comunicaciones</li> <li>• TEIC – Técnico Especialista en Infraestructuras de Cableado</li> </ul>
<b>Ubicaciones</b>	Todos los centros de la Comunidad de Madrid, salvo los que la competencia del servicio recaiga sobre otro grupo
<b>Volumetrías de Referencia</b>	
<b>Interlocutores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsables Operativos</li> </ul>
<b>Documentación e Instrucciones Técnicas</b>	La ubicada en el Portal de Soporte Técnico – POST como cualquier otra indicada por MadridDigital para la prestación del Servicio
<b>Infraestructuras de soporte requeridas</b>	
<b>Niveles de Servicio</b>	<p>TTRAMIT INDICESOL ROT-INDICE REALPOMS</p>

**Observaciones  
adicionales**

La empresa adjudicataria del servicio garantizará que tanto las bajas como las vacaciones del personal no interrumpen ni afectan negativamente al servicio.

### I.4.3. Ficha de Servicio de Soporte Avanzado

SERVICIO	SOPORTE AVANZADO
<p><b>Descripción</b></p>	<p>Conjunto de servicios asociados al Soporte al Puesto de Trabajo Digital y Conectividad que los dotan de funcionalidades avanzadas y complementarias tales como el Mantenimiento Preventivo, la conexión con los Proyectos, las Herramientas de soporte y la Gestión Documental.</p>
<p><b>Alcance y Descripción detallada</b></p> <p><b>Introducción</b></p> <p>El <b>Servicio de Soporte Avanzado</b> engloba cuatro subservicios finalistas en sí mismos y que complementan al Servicio de Soporte al Puesto de Trabajo Digital y al Servicio de Conectividad. Estos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soporte Proactivo y Mantenimiento Preventivo</li> <li>• Soporte Técnico Avanzado y a Proyectos</li> <li>• Desarrollo Herramientas</li> <li>• Gestión Documental, Administrativa y Formación</li> </ul> <p>El equipamiento informático, formado por todos los elementos que componen el Puesto de Trabajo Digital, debe estar en las mejores condiciones de actualización, configuración e identificación. El subservicio de <b>Soporte Proactivo y Mantenimiento Preventivo</b> es el encargado de definir y realizar las tareas que consiguen dichos objetivos.</p> <p>Los proyectos y despliegues que afectan a los Puestos de Trabajo necesitan de una integración posterior en el servicio continuo de soporte. Por otra parte, existen incidencias complejas que precisan de un análisis más detallado y requieren de un mayor conocimiento y especialización. Ambas actividades se gestionan y realizan por el subservicio de <b>Soporte Técnico Avanzado y a Proyectos</b>.</p> <p>Las aplicaciones y herramientas asociadas al Puesto de Trabajo son indispensables para conseguir prestar un servicio de soporte eficaz y profesional. El subservicio de <b>Desarrollo de Herramientas</b> tiene la misión de desarrollar y mantener todas las aplicaciones internas de los servicios de Soporte al Puesto de Trabajo, así como integrar y operar con las que MadridDigital trabaje en cada momento.</p> <p>El cuarto subservicio del Servicio de Soporte Avanzado es el denominado <b>Gestión Documental, Administrativa y Formación</b>. Se gestionarán desde él todas las tareas relativas a la gestión del Conocimiento de los Servicios de Soporte al Puesto de Trabajo, a la Formación del personal adscrito al servicio y a todas las actividades Administrativas.</p> <p><b>Organización del Servicio de Soporte Avanzado</b></p> <p>La complejidad y alcance del Servicio de Soporte Avanzado, hace necesario que <u>cada uno</u> de los subservicios se comporte de forma independiente, por lo que debe contar con un Responsable Operativo y técnicos exclusivos cada uno de ellos.</p> <p>El número mínimo de técnicos que componen el equipo base de este Servicio, la distribución de los puestos y perfiles de técnicos se especifican en la tabla:</p>	

<b>Servicio de Soporte Avanzado</b>		
<b>Subservicios</b>	<b>Puestos responsables</b>	<b>Técnicos</b>
Soporte Proactivo y Mantenimiento Preventivo	Responsable Operativo (1)	5 TS
Soporte Técnico Avanzado y a Proyectos	Responsable Operativo (1) © Coordinador Hardware (1)	5 TES 1 CH
Desarrollo de Herramientas	Responsable Operativo (1)	5 TED
Gestión Documental, Administrativa y Formación	Responsable Operativo (1)	1 GCON 3 TAD

Los perfiles de los Técnicos indicados en estos subservicios son los siguientes:

TS (Técnico de Sistema)

TES (Técnico Especialista en Sistema)

TED (Técnico Especialista en Desarrollo)

CH (Coordinador Hardware)

GCON (Gestor Contenidos)

TAD (Técnico Administrativo)

#### **Detalle de los subservicios incluidos en el Servicio de Soporte Avanzado**

- **Soporte Proactivo y Mantenimiento Preventivo**

Este subservicio, uno de los más importantes del Soporte al Puesto de Trabajo Digital, tiene como misión principal adelantarse a la generación de incidencias en los Puestos de Trabajo realizando una serie de actividades proactivas sobre todo el equipamiento (PC, Impresoras, Monitores, Tablets, ...) dependiente del servicio, ya sea directamente sobre los elementos o sobre los sistemas de información que los gestionan

El Soporte Proactivo y el Mantenimiento Preventivo son básicos en cualquier organización basada en niveles de soporte, siendo considerados como un nivel -1, ya que se realizan antes que el usuario pueda detectar el problema con su equipo y por tanto antes que se ponga en contacto con el Centro de Atención al Usuario. Es uno de los pilares en los que se apoya la estrategia shift-to-left, en la que la carga de interacciones con el usuario se desplaza hacia la izquierda logrando que los grupos de nivel 1, 2 y 3 puedan atender a más peticiones que incidencias al no producirse éstas.

Aunque enfocadas para conseguir los mismos objetivos, las actividades de este subservicio se pueden dividir en dos grupos. Soporte Proactivo y Mantenimiento Preventivo

- Soporte Proactivo

En este grupo se incluyen las tareas encaminadas a resolver problemas conocidos que por algún motivo no están corregidos en todas las versiones del POB o problemas que acaban de surgir y se solucionan de forma temporal con workaround, es decir, tienen como principal misión resolver problemas concretos

- Mantenimiento Preventivo

Las actividades que se realizan en este grupo corresponden a cualquier acción de mejora y estabilización de cualquiera de los elementos que forman el puesto de trabajo. No están asociadas a resolver problemas concretos sino a la obtención de un parque informático perfectamente actualizado, organizado, accesible

### **Actividades a realizar en el subservicio de Soporte Proactivo y Mantenimiento Preventivo**

Algunas de las tareas que son necesarias realizar dentro de este subservicio son las enumeradas a continuación, aunque no son las únicas, ya que una parte importante del propio subservicio es la continua evolución del mismo, es decir, el estudio, prueba, análisis y puesta en acción de nuevas actividades.

- Configuración interfaces de red

- Cada subred en la que se conectan los equipos tiene unos valores TCP/IP concretos que deben tener configurados cada uno de ellos. Básicamente son los valores de Dirección IP, Máscara de Subred, Puerta de Enlace y Servidores DNS. Estos valores podrán ser configurados principalmente de tres formas diferentes, uno manualmente configurando los valores fijos, otro, más habitual en el que se obtienen de forma dinámica por DHCP y por último una mezcla de ambos métodos, ya que se configura el equipo para obtener los valores de forma dinámica pero la dirección IP obtenida siempre es la misma ya que se fija en la herramienta (actualmente Infoblox) por la dirección MAC del equipo. Esto último se suele utilizar para las Impresoras de Red y otros dispositivos que necesitan mantener la misma dirección IP pero no se configura manualmente. Cualquier valor incorrecto puede ocasionar incidencias de conectividad que hay evidentemente que evitar, además de errores en la identificación de la ubicación del equipo en las subredes de la Comunidad de Madrid. Por tanto, debe realizarse una revisión continua de los valores de los equipos de red para garantizar que son válidos y están bien configurados.
- Las interfaces de red tienen dos valores básicos de funcionamiento para el establecimiento de la conexión con la interface al que se están conectando. Estos valores son los de Velocidad y Dúplex, que podrán fijarse manualmente o configurarse en modo autonegociación. Los valores que finalmente obtienen las tarjetas de red, es decir, cómo trabajan después de conectarse suelen ser a una velocidad de 100 Mbs o 1000 Mbs y a Full-dúplex. Todo depende de la configuración acordada por cada subred y de cómo se encuentran los dispositivos conectados entre sí. Siempre se intenta que los valores sean los más altos posibles en cuanto a velocidad y el dúplex sea a Full. Para que no haya problemas todos los interfaces deben estar configurados de forma homogénea, es decir, el switch que ofrece la conexión tiene que estar del mismo

modo configurado que el dispositivo que se conecta a él. Igualmente ocurre cuando hay dispositivos conectados en serie, habitualmente teléfonos IP, donde los dos interfaces que tienen deben estar también en consonancia con el puerto del switch y el ordenador al que se conecta. También hay dispositivos que por su fabricación sólo funcionan en una configuración concreta y no tienen posibilidad de cambiar, siendo entonces los interfaces a los que se conectan los que deben ajustarse a dicha configuración. Un ejemplo de esto último pueden ser las impresoras de etiquetas o relojes de fichajes que únicamente funcionan en una configuración manual a una velocidad de 10 Mbs y a un dúplex medio (Half-dúplex). Hay por tanto que conocer cuál debe ser la configuración correcta y revisar y corregir los casos en los que no esté con los valores adecuados. Una mala configuración de estos valores puede producir tanto lentitud o directamente falta de conexión a la red

- En una red de equipos se utilizan una serie de protocolos de comunicación para que los dispositivos se vean entre sí y puedan comunicarse. No obstante, hay protocolos que no se utilizan en MadridDigital y que los equipos pueden traer por defecto activados llenando la red de información inválida y sobrecargando los propios dispositivos como los elementos de electrónica de red que tienen que gestionar estos datos. Se necesita una revisión de qué protocolos no son necesarios para deshabilitarlos y mejorar el tráfico de red. Habitualmente esta tarea consiste en eliminar protocolos tipo NovellNetware o Appletalk de impresora de red, aunque no son los únicos.
- Nomenclatura de los equipos en red
  - El sistema de nombres de dominio (DNS) garantiza la identificación en red de los equipos asignando (manual o dinámicamente) el hostname o nombre de equipo a una dirección IP. Esta asignación tiene unas reglas que determinan la asociación IP-Hostname correcta y única, además establece la diferencia entre las distintas clases de dispositivos (ordenadores, impresoras, ...) y en ámbitos como Sanidad la ubicación física de los mismos. La asignación puede ser manual o automática dependiendo de la configuración DHCP de cada sede. Una de las actividades principales del mantenimiento preventivo es conservar esta asociación durante la vida del equipo ante cambios de hardware, traslados, etc. Un error en la asignación DNS puede propiciar errores de conectividad, confusiones en operaciones remotas, fallos en los sistemas de información de inventarios técnicos y otros problemas que hay que evitar.
- Directorio Activo
  - La gestión de los ordenadores personales en MadridDigital se realiza mediante Directorio Activo de Microsoft. Por lo tanto, todos los Puestos de Trabajo Digital que utilizan Windows como sistema operativo, ya sean PC de sobremesa, Portátiles o Tablets, deben tener el nombre de host que marca el procedimiento de asignación de nombre (objeto computer de Directorio Activo). Es también el mismo nombre que se asigna en DNS y va ligado uno al otro.

- La Gestión de Directorio Activo se estructura en contenedores llamados Unidades Organizativas (OU) donde se ubican los objetos (users, computers, groups, ...). Habitualmente las OU identifican a una sede física concreta o a un grupo de sedes. Se suelen aplicar políticas distintas a los equipos dependiendo de dicha OU que configuran los ordenadores tras el arranque. Cada vez que se instala un equipo éste debe moverse a la OU que le corresponda según dicha estructura. No obstante, a veces se producen errores en este movimiento y es necesario revisar periódicamente los equipos ubicados en OU incorrectas para reubicarlos a la que tienen asignada
- La herramienta de administración de ordenadores personales es SCCM de Microsoft. Todos los puestos de trabajo deben llevar instalado el cliente SCCM adecuado para así recibir las actualizaciones y parches del sistema operativo, software y cualquier configuración de manera remota, masiva y desatendida. La revisión continua del parque informático para que reporte en SCCM y las tareas necesarias para reconfigurar, reinstalar agentes o cualquier otro tipo de acción será una tarea más de este subservicio de Mantenimiento Preventivo
- Información en Inventarios Técnicos
  - Además del Directorio Activo y de SCCM existen otra serie de inventarios, tanto técnicos como patrimoniales que deben estar actualizados para que los equipos funcionen correctamente, estén accesibles, se obtenga información de ellos, estén ubicados y varias situaciones más. El equipo de mantenimiento preventivo colaborará en la actualización de todos estos sistemas, actuales o futuros según indiquen los responsables del servicio de Soporte al Puesto de Trabajo en los procedimientos vigentes. Algunos de estos sistemas son: SAP, consolida-institucional, consolida-sanidad, OCS, GLPi
  - Las herramientas de monitorización y supervisión de Puesto de Trabajo son imprescindibles para el diagnóstico y la solución de incidentes. La incorporación de los equipos en estas herramientas se realiza con la instalación de un agente que recoge todo tipo de información del mismo y que la reporta en un sistema centralizado. Aunque la instalación del agente se realiza por otras Unidades Organizativas de MadridDigital asociadas a Ingeniería, es necesaria la colaboración del servicio de mantenimiento preventivo en la revisión del estado de este tipo de agentes para reinstalación o configuración del mismo si fuese necesario. Algún ejemplo de estas herramientas son Nexthink, Flexxdesktop, Aternity
- Impresoras, Escaneres y Equipos Multifunción
  - Estos tres dispositivos, ya sean equipos de impresión, escaneo o multifunción, necesitan de un continuo mantenimiento preventivo, consistente entre otras de las siguientes tareas, siendo algunas específicas de este tipo de dispositivo y otras comunes al resto de elementos que forman parte del servicio:
    - Comprobación y corrección de la información asociada al direccionamiento IP (DHCP y DNS), en especial atención a los dispositivos que no son propiedad de MadridDigital y por lo tanto el

nombre asociado pueda ser diferente a la numeración habitual de los números de inventario del resto de equipo.

- Actualización del firmware de los equipos que lo requieran ya sea debido a mejoras relativas a la seguridad o funcionalidad.
- Supervisión y monitorización de la totalidad de estos dispositivos mediante las aplicaciones y herramientas que sean necesarias, trabajando en conjunto con los subservicios de Desarrollo de Herramientas y de Soporte Avanzado. La supervisión y monitorización consistirá en la creación de colecciones por tipos de equipos, ubicaciones y cualquier otra división útil. En la recolección de datos de configuración de los dispositivos, registros de logs y valores asociados a su naturaleza y funcionalidad, es decir, nº de copias impresas, nº documentos escaneados, nº toner, kits de mantenimiento o cartuchos de tinta utilizados, niveles de toner, kits, fusores y cualquier otro valor necesario. Si la información no pudiera ser accesible directamente a nivel de BBDD será necesario filtrar y exportar la información en los formatos que sea oportuno para la posterior integración con el resto de herramientas de Soporte al Puesto de Trabajo y Conectividad.
  - También es tarea de este subservicio, el mantenimiento preventivo de los Perfiles que pudieran tener estos dispositivos. Estos Perfiles suelen estar asociados a usuarios de los sistemas de información de MadridDigital y recogen la ruta de destino para el escaneo en red o las propiedades o permisos (individuales o por grupos) de impresión que definen el nº de copias, el uso del color o incluso la impresión retenida o bloqueo de determinadas máquinas.
  - Dependiendo del tipo de equipo se podrán realizar estas actuaciones de forma remota, aunque puede que diversas circunstancias técnicas algunas tareas se tengan que realizar de forma presencial
- Equipos virtuales de usuario
  - Revisión de los equipos virtuales en cualquiera de sus modalidades para garantizar la integridad del mismo, su estado, despliegue y configuración

- Soporte Técnico Avanzado y a Proyectos

Este subservicio denominado Soporte Técnico Avanzado y a Proyectos recoge diversas actividades necesarias para el correcto funcionamiento y organización del resto de subservicios que forman el Servicio de Soporte al Puesto de Trabajo Digital. Además, el equipo formado por los Técnicos y su Responsable Operativo serán los encargados del ofrecer el nivel más alto de soporte técnico del Servicio de Soporte al PTD, por tanto, podrán recibir los tickets desde el resto de grupos de soporte técnico: SPF (Presencial Fijo), SPM (Presencial Móvil) o SR (Soporte Remoto). En este subservicio también se integra el Coordinador Hardware, técnico especialista en la resolución de averías y responsable de todo lo relativo al mantenimiento del equipamiento.

Se pueden dividir en dos tipos de tareas, Soporte Técnico Avanzado y Soporte a Proyectos

- Soporte Técnico Avanzado

En este grupo de actividades se incluyen todas aquellas que requieren de una especialización técnica o que tienen un tratamiento específico y limitado.

Este subservicio será el encargado de la interlocución con los grupos de niveles superiores de Ingeniería, Ciberseguridad, Sistemas, Desarrollo, Proveedores externos y cualquier departamento con el que se necesite tratar en común una incidencia, problema o situación. Dispondrá de un buzón y canales específicos de contacto. Los técnicos de sistemas de este grupo serán los que cuenten con un mayor conocimiento y experiencia dentro del conjunto de Servicios de Soporte.

- Soporte a Proyectos

Existen multitud de proyectos e implantaciones en los que se ven afectados los puestos de trabajo. Dentro de la Dirección de Puesto de Trabajo Digital, actualmente la Unidad de Proyectos del Área de Proyectos y Despliegues, es la encargada de la gestión de las acciones que se realizan sobre los puestos de trabajo y otros elementos asociados.

Para garantizar que se podrá ofrecer un Soporte continuo en los puestos de trabajo involucrados en cualquiera de estos proyectos, este subservicio (Soporte Técnico Avanzado y a Proyectos) comprobará entre otras cosas, que esas acciones son documentadas, que no entran en conflicto con alguna configuración anterior, valorarán las posibles modificaciones de cara al soporte posterior y coordinará dentro del Servicio de Soporte al Puesto de Trabajo Digital al resto de grupos.

También gestionará los Proyectos internos del Servicio de Soporte, incluyendo el estudio, planificación y ejecución de los mismos en los aspectos de su competencia. Estando el resto de grupos del Servicio de Soporte bajo las instrucciones de este subservicio de Soporte a Proyectos

### **Actividades a realizar en el subservicio de Soporte Técnico Avanzado y a Proyectos**

Enumeramos a continuación algunas de estas actividades, pudiendo verse modificadas, eliminadas o generarse nuevas, debido a la propia naturaleza de este subservicio. Aunque varias de estas actividades se pueden englobar dentro de los grupos de Soporte Avanzado o Soporte a Proyectos antes mencionados, se detallan aquí en una misma lista ya que se realizan por el mismo conjunto de técnicos y en ocasiones pueden estar mezcladas.

- Gestión del Direccionamiento IP
  - Actualmente en el ámbito Institucional y en diversas subredes del ámbito Sanitario, es responsabilidad de este subservicio la reserva y asignación de direcciones IP a cualquier dispositivo final conectado en red (salvo servidores y equipos similares o que estén instalados en un CPD o equipos de VOZ). Se utiliza para ello a día de hoy la herramienta Infoblox.
  - El direccionamiento IP de los dispositivos finales en su mayoría PC, Impresoras, pero también Workstation, videoconferencias, smartTV, kioskos, sensores, cámaras, equipos audiovisuales, escáneres, equipos multifunción, equipos de electromedicina, etc, se puede asignar de dos formas distintas: manualmente indicando los valores de red directamente en el dispositivo o de forma dinámica configurando para ello el servicio DHCP en Infoblox. Por tanto, los equipos podrán tener una dirección IP fija configurada manualmente dentro de un rango determinado o configurada dinámicamente por DHCP, pero fijada en Infoblox por la dirección MAC de la interface de red del equipo. Estos rangos o pool son conjuntos de direcciones de una subred

que vienen determinados por los grupos de COMUNICACIONES de nivel superior de MadridDigital.

- Además de la reserva y asignación del direccionamiento IP según se indica en el punto anterior, es necesario para los equipos que tendrán IP fija (ya sea manualmente o por su MAC) la asignación de un nombre en el dominio (DNS). Este nombre debe seguir la normativa de asignación que MadridDigital marca en sus procedimientos de asignación de nombres (hostname). En el resto de equipos con asignación de IP de forma dinámica, el nombre de dominio se asigna también de forma dinámica mediante dDNS o dynamic domain name system.
- Las peticiones de reserva y asignación de IP se recibirán por este subservicio de distintas formas, siendo lo habitual mediante un ticket en la herramienta de gestión de incidentes (FARO), aunque también podrá venir por otros medios (correo, teams, teléfono), siempre habiendo sido autorizado por los responsables del Servicio de MadridDigital
- Toda esta gestión del direccionamiento precisa de un Mantenimiento que también realizará este subservicio. Entre otras tareas, están las siguientes:
  - Revisión de la ocupación del pool DHCP para evitar su saturación o infrautilización y promover las medidas necesarias para su ampliación o reducción
  - Comprobación estado de los registros en Infoblox, en especial del estado abandoned, registros duplicados, equipos en VLANs incorrectas
  - Revisión de registros por clases de dispositivos para su correcta categorización y ubicación. Además del correspondiente autoregistro mediante la activación del dynamicDNS
- Como consecuencia de la sobreutilización de los rangos DHCP en ocasiones será preciso realizar la migración de todo el equipamiento a un rango de direcciones más amplio. Corresponden a este subservicio las tareas de promover este cambio, su organización, coordinación y ejecución en las tareas que correspondan
- Existen aplicaciones de puesto de trabajo que requieren de una licencia para su utilización. La gestión de estas licencias contempla un conjunto de tareas, algunas de las cuales, tales como la activación en los puestos de trabajo, validación en diversos servidores, etc, corresponde realizarlas a este subservicio de Soporte Técnico Avanzado y a Proyectos. Todo según el procedimiento vigentes de Gestión de Licencias en Red
- Los distintos grupos que forman el Servicio de Soporte al Puesto de Trabajo no tienen el cometido y la responsabilidad de resolver todas las incidencias asociadas al Puesto de Trabajo, ya que existen otros servicios en MadridDigital con competencias sobre ello, son entre otros: Infraestructuras, Comunicaciones, Gestión de Aplicaciones, Ingeniería y Diseño del Puesto, Sistemas, Ciberseguridad, Almacenamiento, Correo, Directorio Activo. Los incidentes se van asignando a los grupos de FARO de cada uno de estos servicios en función del problema detectado. Es desde este Servicio de Soporte Avanzado y concretamente dentro del Subservicio de Soporte Técnico Avanzado y a Proyectos, desde donde supervisar los

incidentes que se queden bloqueados por múltiples reasignaciones entre grupos o los que tengan un tratamiento especial ya sea por motivos técnicos u organizativos

- Aunque la aplicación de soluciones a incidentes de forma masiva y desatendida pasa por la intervención del Servicio de Ingeniería y Diseño del POB de MadridDigital, en ocasiones hay que desarrollar y ejecutar alguna tarea (habitualmente mediante scripts) a nivel de Soporte de Puesto de Trabajo Digital sobre un conjunto amplio de equipos para resolver algún incidente o directamente por que los equipos no están correctamente añadidos al grupo de Configuration Manager. El estudio y diseño, lanzamiento y control de este tipo de soluciones particulares también se realizan desde este subservicio
- Corresponde a este subservicio la explotación, el mantenimiento y control de las herramientas de gestión de inventarios técnicos y experiencia de usuario que se dispongan en MadridDigital para el Servicio de Puesto de Trabajo Digital. En la actualidad se contemplan alguno de los siguientes productos: Nextthink, Aternity y Flexxdesktop, aunque podría ser cualquier otro con las mismas características. Se utilizará entre otros aspectos para la mejora en el diagnóstico de incidentes de puestos de trabajo, así como en la mejora de los inventarios técnicos. También para recoger información que sirva de base a la toma de decisiones asociadas al servicio de Soporte.
- Proyecto de Adecuación de Red. Este proyecto, se ejecuta de forma continua en MadridDigital y va pasando por todos los centros de la Comunidad de Madrid. Está orientado a la homogeneización de la configuración de los interfaces de red que disponen los Puestos de Trabajo y otros dispositivos. Como se indica en uno de los puntos del subservicio de Mantenimiento Preventivo la configuración de la negociación de los valores de Velocidad y Dúplex debe ser idéntica en todos los interfaces para que se obtengan los valores más altos y no se produzcan errores y por lo tanto fallos de conectividad o lentitud. La coordinación general de las actividades asociadas a este proyecto, corresponderán a grupos ajenos a los servicios de soporte al puesto, pero le corresponde al Subservicio de Soporte Técnico Avanzado y a Proyectos la coordinación de las tareas que haya que realizar en lo relativo al Puesto de Trabajo y la electrónica de red.
- Actuaciones en sistemas operativos no basados en Windows. De forma muy limitada se utilizan en la Comunidad de Madrid equipos con un sistema operativo no basado en Windows en los que el Servicio de Soporte al Puesto de Trabajo tenga que realizar algún tipo de acción. Son principalmente dos tipos de equipos: servidores Unix/Linux en los que se necesita realizar algún tipo de mantenimiento a nivel de impresión (gestión de colas de impresión) o equipos con MacOS ya sean fijos o portátiles. En estos últimos, aunque sea desde el Servicio de Soporte al Puesto el que gestione el incidente, será desde el subservicio de Soporte Avanzado y a Proyectos quienes presten soporte de un nivel superior ante incidentes que necesiten elevación de nivel
- Incidentes de Ciberseguridad. El subservicio de Soporte Avanzado realizará entre otras las tareas indicadas a continuación, con el objetivo de mantener la seguridad de los Puestos de Trabajo ya sea de forma reactiva tras una incidencia o proactiva mediante acciones que revisan y evalúan diversas características. También se incluye la realización de cualquier tipo de informe, consulta, extracción y tratamiento de información:
  - Revisión desde consola de Panda Security en tiempo real y correspondiente actuación sobre equipos con errores detectados

- Reparación de la protección de manera preventiva en equipos con errores detectados
- Diagnóstico y resolución de incidencias relacionadas con seguridad en los Puestos de Trabajo, malware, software no permitido, exceso de permisos
- Investigar posibles problemas con la seguridad en los equipos
- Punto de contacto entre los técnicos de Soporte al Puesto de Trabajo y los técnicos del Área de Ciberseguridad de MadridDigital
- Incidentes complejos. Existen incidentes asociados al Puesto de Trabajo Digital que no tienen una solución sencilla ni forma parte de la Base de Datos de Conocimiento. Estos incidentes pasarán por este grupo para su evaluación y solución, así como para la validación de la misma con los grupos oportunos y para gestionar la documentación. De ésta forma se incluirá en futuras versiones de los Errores Conocidos y podrán ser resueltas por grupos de nivel inferior.
- Administración delegada de la gestión de equipos virtuales de usuario
- Como grupo de Soporte Avanzado, una de sus funciones será la de promover mejoras en los procedimientos del servicio de Soporte al Puesto de Trabajo Digital, enfocadas a conseguir aumentar la eficiencia de los mismos para obtener un aumento en la resolución de los incidentes, la disminución del tiempo de solución, la coordinación entre grupos, el uso de las herramientas de soporte o el aprovechamiento de la documentación
- Como se indica en la introducción de este subservicio, una de las principales funciones del mismo es la de ser la puerta de entrada de todo tipo de proyectos en los que se vea involucrado el Puesto de Trabajo Digital en lo que respecta al Soporte de los mismos. Para ello, deberá participar en cualquier proyecto y definir de forma conjunta con los responsables de dichos proyectos, cómo se prestará el Servicio de Soporte al Puesto de Trabajo Digital. Las tareas a realizar serán entre otras:
  - Participación en reuniones de gestión de Proyectos donde se vean afectados Puestos de Trabajo
  - Mantener contacto con Responsables Operativos de los distintos grupos de Servicios de Soporte al Puesto de Trabajo Digital
  - Asegurar que se produce la Documentación necesaria para ofrecer el Soporte posterior adecuado
  - Valorar, Estudiar y Definir si el Proyecto precisa de algún tipo de Soporte especial, con algún conocimiento específico, stock de equipamiento concreto, tareas preventivas periódicas, gestión especial de inventarios, implementación de algún módulo de herramientas, flujo concreto de incidentes o cualquier otro tipo de particularidad que implique cada uno de estos proyectos
- Otra función del Subservicio de Soporte Técnico Avanzado y a Proyectos es el de la coordinación del Mantenimiento Hardware que se presta desde el Servicio de Soporte al Puesto de Trabajo Digital. Existirá por tanto el puesto de un responsable Coordinador Hardware que realizará entre otras las funciones siguientes:
  - Supervisión de los incidentes asociados al mantenimiento hardware, es decir, de la resolución de averías, tramitación de las garantías, los siniestros e irreparables
  - Resolución de los incidentes de tipo hardware más complejos

- Participación en las reuniones y comités de obsolescencia que MadridDigital determine
- Valoración del tipo de soporte en lo que respecta al hardware en cualquier Proyecto o Despliegue de Puesto de Trabajo Digital
- Coordinación con el grupo de Gestión Administrativa del Subservicio de Gestión Documental, Administrativa y Formación y con los Responsables Operativos, Coordinadores y Técnicos de Soporte para la gestión de las Garantías del equipamiento, los elementos Irreparables y otras tareas

El perfil del conjunto de técnicos que forman este subservicio debe ser de Técnicos de Sistemas avanzados y multidisciplinares con experiencia y capacidad de coordinar y liderar a otros técnicos.

- Desarrollo de Herramientas

Para que el Servicio de Soporte al Puesto de Trabajo Digital pueda ofrecer un soporte de calidad y profesional, debe apoyarse en herramientas que faciliten su organización, ejecución, evolución y mejora.

Algunas de estas herramientas son generadas y mantenidas por diversos grupos de MadridDigital, sin embargo, en los últimos años se han desarrollado por los **propios grupos de Soporte** un conjunto de herramientas específicas para el Servicio de Soporte que han conseguido convertirse en imprescindibles a la hora de obtener información completa de los elementos que forman el propio servicio. Estas herramientas tienen amplias funciones, enfocadas a distintos cometidos, como son: complementar al sistema de Gestión de Incidentes con una extensa información del activo afectado, servir de base para múltiples consultas sobre estos activos (CI-Configuration Items), ayudar a su localización precisa, comprobar la exactitud de los inventarios, mejorar aspectos de actualización y seguridad, ofrecer la infraestructura para la gestión de la documentación y muchas otras más.

#### **Actividades a realizar en el subservicio de Desarrollo de Herramientas**

El subservicio de Desarrollo de Herramientas tiene como función básica el Desarrollo de este **conjunto de herramientas** en todas sus fases y estados. Es decir, el Diseño, Análisis, Implantación, Mantenimiento y Evolución. Además del control de calidad de todas ellas y el estudio y desarrollo de nuevas herramientas que se vayan necesitando a lo largo del contrato, así como cualquier integración entre ellas y entre otras aplicaciones que utilice MadridDigital

Las herramientas más importantes que se incluyen en este subservicio son las siguientes:

- CMDB – Puesto de Trabajo

La principal aplicación con la que cuenta el Servicio de Soporte al Puesto de Trabajo y de la que es *usuario* todo MadridDigital y sus proveedores, es la denominada **CMDB de Puesto de Trabajo**. Como su nombre indica (Configuration Management Database), esta herramienta es una agregación de fuentes de datos que sirve para la gestión de la configuración de los activos.

Existen en la actualidad múltiples aplicaciones que generan **inventarios** (técnicos y patrimoniales) en los que el elemento principal es el Puesto de Trabajo, estas son entre otras: CONSOLIDA (herramienta interna de MadridDigital desarrollada y mantenida por el Área de Diseño e Ingeniería que recoge numerosos datos de los Puestos de Trabajo), Directorio Activo y Configuration Manager, OCS (similar

a CONSOLIDA pero exclusivo del ámbito sanitario), SAP (inventario patrimonial), Panda (Antimalware y EDR), NeDi (Networking), Infoblox (Direccionamiento IP, DHCP, DNS), Gestión Impresión y Escaneo, Iperf (Velocidad red), MDM (Mobile Device Management) para tablets y smartphones, Telefonía-IP, entre otras aplicaciones e inventarios.

La herramienta CMDB – Puesto de Trabajo integra toda esta información y muestra resultados a las consultas realizadas tras un avanzado tratamiento de comprobación y comparación.

- PREVENTIVO

Utilizando el mismo modelo de datos que la CMDB – Puesto de Trabajo, pero orientado al subservicio de Mantenimiento Preventivo y Soporte Proactivo y al subservicio de Soporte Avanzado y a Proyectos.

Ofrece resultados a consultas masivas para utilizarlos como base ante: incidencias complejas, actividades de corrección de configuraciones de activos, mejoras en el parque informático, actualizaciones de inventarios técnicos, proyectos y otras tareas.

- POST – Portal de Soporte Técnico

Es el Portal web del Servicio de Soporte de Soporte al Puesto de Trabajo Digital.

Básicamente es un CMS (Content Managements System) a través de él se dispone del acceso a todas las herramientas de soporte, a la Documentación de todos los servicios de soporte al puesto, a los Comunicados de otros servicios de MadridDigital, Gestión de Equipos, a la colección de Drivers de todo tipo de dispositivos, Enlace a otros portales y webs y diversa información más necesaria para el servicio de Soporte.

- DOCUMENTACIÓN

Aunque la Gestión de la Documentación del Servicio de Soporte al Puesto de Trabajo Digital y Conectividad se realiza desde los subservicios de Documentación específicos, necesitan de una infraestructura común en la que ubicar y desarrollar esta Documentación. En la actualidad se está migrando del sistema antiguo basado en documentos (doc y pdf principalmente) ubicado en carpetas compartidas a un formato html organizado en artículos jerarquizados dentro del Portal de Soporte Técnico – POST. Esta infraestructura no es la definitiva y se realizará durante el contrato un nuevo modelo de Gestión Documental.

El subservicio de Desarrollo de Herramientas deberá participar en las acciones que le correspondan en cualquiera de los sistemas que existan.

- GESTIÓN DE ACCESOS

Para garantizar el acceso físico a diversos centros de la Comunidad de Madrid, se utiliza una herramienta de control. Se está en pleno proceso de evolución por lo que se deberá tanto mantener la actual herramienta como desarrollar la futura.

- NEDI

Actualmente, es la herramienta utilizada por el servicio de soporte al Puesto de Trabajo Digital y Conectividad como aplicación de apoyo para una parte de la gestión de la electrónica de red. Con ella se identifican los elementos activos de red, así como todos los dispositivos que están conectados.

Esta aplicación es la que une el Puesto de Trabajo con los Servicios de Red ya que consigue localizar cada dispositivo a nivel de puerto/switch ofreciendo diversos valores necesarios para la propia gestión de los mismos, así como para la gestión de Incidencias y Proyectos.

- IMPRESORAS y ESCANERES

Debido al heterogéneo parque de impresoras y escáneres que dispone la Comunidad de Madrid, se necesita disponer de varias herramientas de gestión. Aunque las aplicaciones utilizadas de monitorización de equipos de impresión y escaneo son las propietarias de los fabricantes, se realizará desde el subservicio de desarrollo de herramientas las funciones de administración, integración, programación y cualquier otra que MadridDigital considere necesario para conseguir acceder a la totalidad de las impresoras y escáneres existentes. Algunas de las aplicaciones que se están utilizando y que por tanto son necesario mantener y actualizar son: Canon NetSpot, Kyocera Network Device Manager, Lexmark Markvision, Sharp Remote Device Manager, HP Web Jetadmin, y algunas más de Konica-Minolta, RICOH, ZEBRA, QUALICA y futuras que puedan llegar a utilizarse

- MULTIFUNCIONES

Existen numerosos equipos multifunción a través los cuales, los usuarios escanean documentos que se almacenan en red en directorios de cabinas de almacenamiento. La herramienta web MULTIFUNCIONES contiene información relativa a cada equipo instalado con numerosa información necesaria para la gestión de estos dispositivos, como puede ser los perfiles generados que utilizan los usuarios para personalizar la ubicación de destino de almacenamiento.

- DIEGO-BOT

Sistema de Agente Virtual generado en Power Virtual Agent de Microsoft para la respuesta a cuestiones asociadas al Servicio de Soporte al Puesto de Trabajo Digital y Conectividad. Complementa al servicio de Documentación ofreciendo una forma de acceso al mismo más interactivo y fluido.

- SERVICIOS API-REST

Una de las principales formas de comunicación entre herramientas internas del Servicio y otras de grupos de MadridDigital es mediante servicios API-REST. De esta forma se comparte información con seguridad, rapidez y de forma automatizada. El principal servicio que se presta actualmente es el de nutrir de información a la aplicación de gestión de incidentes (FARO-ITSM) con los datos de los equipos para mantener la cmdb de ITSM actualizada y completa

El subservicio de Desarrollo de Herramientas deberá contar con personal que realicen las funciones de al menos los siguientes **Perfiles**: Diseñador

- Diseñador/Director artístico. Experto UX/UI  
Realización de propuestas de diseño para todas las herramientas  
Establecimiento de imagen de equipo compatible e integrada con MadridDigital  
Apoyo a la codificación de los nuevos formatos  
Estudio de accesibilidad

Establecimiento de formatos profesionales en la documentación técnica conforme a las especificaciones

- Analista

Análisis, optimización y propuesta de algoritmos para todas las aplicaciones a desarrollar

Integración de nuestras aplicaciones con otras internas y sistemas de MadridDigital

Coordinación del equipo de desarrollo

Adaptación de las herramientas a las nuevas tecnologías

- Gestor Técnico

Para la optimización del CMS actual (POST – Portal de Soporte Técnico) e implantación de un nuevo CMS, más efectivo y funcional

Para la gestión de entornos de desarrollo y pruebas

- Programador

Desarrollo de las Herramientas específicas indicadas

Desarrollo de algoritmos, otras herramientas y tecnologías con carácter experimental para posteriores incorporaciones a los sistemas actuales

El grupo de técnicos asociados a este subservicio de Desarrollo de Herramientas debe tener los conocimientos necesarios para su ejecución, siendo imprescindibles los siguientes, ya que son la base de las herramientas actuales:

- Sistemas Operativos Windows, MacOS y Linux
- Bases de Datos MySQL, Oracle, PostgreSQL
- Lenguajes de Programación y Tecnologías

PHP, HTML5, CSS3, Python, Perl, Javascript, C, Git, Bootstrap, API REST (Desarrollo, Integración, Pruebas (Postman), Swagger), Powershell, Administración CMD (Joomla, Drupal, Wordpress), Frameworks backend (Smarty, Angular), Prototipado (Figma, Axure), Conocimiento avanzado SVG, Diseño interfaces UX/UI, Metodologías de Análisis, UML

- Gestión Documental, Administrativa y Formación

Todos los Servicios de Soporte al Puesto de Trabajo Digital y Conectividad trabajan de una forma autónoma e independiente, con Responsables Operativos, Coordinadores y Técnicos de distintos perfiles. No obstante, existe una relación muy estrecha entre todos ellos, ya que unos se apoyan en los otros para que su trabajo salga adelante.

En este caso, el subservicio de Gestión Documental, Administrativa y Formación es uno de los más importantes, ya que tiene como misión que todos los técnicos y resto de equipo participante estén ejecutando su trabajo de forma correcta, es decir, que estén formados, que conozcan y tengan disponible la documentación, que tengan los permisos y accesos necesarios para desempeñar sus funciones, que conozcan y cumplan los ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio), que ejecuten los procedimientos vigentes, que

participan en todas las acciones derivadas de Comunicados generales, además de gestionar la tramitación de garantías del equipamiento hardware y todo lo relativo con el Área de Patrimonio de MadridDigital y los Informes de Servicio.

El subservicio estará formado por dos tipos de perfiles (además del Responsable Operativo), uno el de Técnico Administrativo (TAD) y otro más específico de Gestor de Contenidos (GCON) que suman el equipo mínimo base como se indica al comienzo de la ficha de servicio.

### **Actividades a realizar en el subservicio de Gestión Documental, Administrativa y Formación**

El listado de actividades que se enumeran a continuación se puede dividir en varios conceptos. Todos ellos relacionados entre sí

- Gestión Documental

Todos los subservicios que componen el Servicio de Soporte al Puesto de Trabajo y Conectividad realizan un número muy elevado de tareas distintas, algunas sencillas que requieren un conocimiento técnico no muy elevado pero que se realizan de forma repetitiva y otras tareas más complejas que precisan de conocimientos de mayor nivel pero que se realizan en ocasiones puntuales.

Por otra parte, hay problemas conocidos, que tienen una solución específica para aplicar y también situaciones con incidencias sin información clara que necesiten de un diagnóstico más detallado para su resolución.

También existen tipos de centros con características técnicas asociadas al Soporte muy similares (Sedes Genéricas, como Bibliotecas, Juzgados, Centros de Salud, Oficinas de Empleo, Centros Educativos, etc) y otros centros con unas particularidades concretas que obligan a tratarlos de una forma diferente al resto (Sedes Específicas, como cada uno de los Hospitales a los que se presta servicio, sedes de las distintas Consejerías y otros centros especiales). Todos estos aspectos hacen necesario que exista una Gestión Documental completa en el ámbito del Soporte al Puesto de Trabajo y Conectividad

Actualmente el sistema de Gestión Documental se organiza dentro del POST – Portal de Soporte Técnico mediante una estructura jerarquizada de la documentación, y se accede directamente como a través un buscador. Este sistema debe modernizarse y mejorarse para que cumpla con los requisitos actuales que se necesitan para que cualquier personal asociado a los Servicios de Soporte pueda acceder de una forma sencilla y rápida a toda la documentación.

El subservicio de Gestión Documental deberá realizar al menos las siguientes actividades:

- Elaboración de toda la Documentación relativa a los Servicios de Soporte al Puesto de Trabajo Digital, incluyendo: las Guías Técnicas de Soluciones a Incidentes, las Guías de Sedes Genéricas, las Guías de Sedes Específicas, las Preguntas de Uso Frecuente que forman la Base de Datos de Errores Conocidos, los Procedimientos de Actuación y cualquier otro tipo de documento orientado a la prestación del Servicio de Soporte
- Coordinación con el resto de grupos de soporte para la obtención de la información necesaria para poder elaborar los documentos

- Definir los procedimientos de generación de Documentación así como los flujos de aportación al sistema de Gestión Documental
- Coordinación con el subservicio de Soporte Avanzado y a Proyectos para la elaboración de la documentación específica (necesaria de cara al soporte posterior) de los Proyectos y Despliegues que afecten a los Puestos de Trabajo
- Definición de la Estructura de la Documentación, así como su mantenimiento, propuestas de mejora e inventario de la Documentación
- Validar Documentación Externa que se genera por otros grupos y que deben conocer y ejecutar los distintos subservicios de soporte
- Proporcionar accesibilidad al sistema de Gestión Documental, coordinando las actuaciones necesarias tanto con el subservicio de Desarrollo de Herramientas, así como con los distintos servicios de Soporte al PTD
- Propuesta y Migración a un nuevo sistema de Gestión Documental

- Gestión Administrativa

Existen numerosas actividades de carácter administrativo necesarias para que los distintos subservicios que forman el Servicio de Soporte al Puesto de Trabajo Digital y Conectividad, se mantengan organizados y puedan desempeñar su trabajo sin errores. De forma más detallada, se enumeran las actividades siguientes, aunque no son las únicas además de que a lo largo del contrato podrán aumentar:

- Actualización de diversos listados, tablas, inventarios, necesarios para la prestación del servicio. Uno de los más importantes es el Inventario Patrimonial SAP que debe ser actualizado y corregido ante diversos cambios como pueden ser: movimientos incontrolados de equipos entre sedes, sustitución de elementos por avería, reestructuración de ubicaciones técnicas, etc. Otro tipo de listados a mantener actualizado es el relativo al personal asociado al contrato con todos los datos necesarios para el control del servicio. También el de los Comunicados de otros niveles, cortes de Servicio, Actuaciones Masivas
- Otro grupo importante es el mantenimiento de los espacios y sitios que se utilicen para la prestación del servicio, generalmente basados en Teams, Sharepoint y otras tecnologías colaborativas similares
- Gestión de las reuniones, convocatorias, realización de actas, preparación de archivos
- Otro cometido de suma importancia (a realizar por este subservicio de Gestión Documental, Administrativa y Formación en el apartado de Gestión Administrativa) para los servicios de soporte es la elaboración de todo tipo de Informes, Cuadros de Mando, Indicadores, de cualquier periodicidad y naturaleza
- Gestión de Altas, Bajas y Modificaciones de logines de personal asociado al servicio para cualquier tipo de aplicación o herramienta que se necesite y que no se esté ya gestionando por otro grupo competente. Y también de otros logines de cualquier usuario para las aplicaciones internas del Servicio de Soporte. Comunicación con los peticionarios para la completa gestión de la petición.

- Durante los primeros años tras la compra del equipamiento asociado a los Puestos de Trabajo, los fabricantes o los distribuidores autorizados deben ofrecer una garantía que cubra la reparación o sustitución del elemento averiado. Esto conlleva una gestión muy importante en coordinación con el Coordinador Hardware, los Responsables Operativos, Coordinadores y Técnicos de Soporte. Es la Gestión de las Garantías de todo el equipamiento asociado al servicio, que incluye la tramitación de los incidentes con los fabricantes o servicios técnicos autorizados, según el procedimiento vigente
  - Otro tipo de incidentes especiales asociados a averías como los Irreparables, Siniestros, sustituciones definitivas, también precisan de una gestión administrativa particular que se realizará desde este subservicio
  - Revisión del cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio y del Flujo y Modelo de Soporte acordado en cada tipo de centro
  - Administración de la aplicación de Gestión de Acceso para las sedes que lo precisen según el procedimiento actual
- Formación

Toda la Gestión Documental no tendría ningún sentido si los técnicos y resto de personal asociado al servicio no la conociera y utilizara. Además, la Comunidad de Madrid es un entorno muy grande que precisa de un conocimiento amplio que tarda en adquirirse mucho tiempo.

Se necesita, por tanto, un grupo de personas que se encarguen de la Formación de todo el personal de servicio, en todos los aspectos indicados, tanto técnicos, como de procedimientos u organizativos y de seguridad.

Las personas que lo forman tendrán estas actividades:

- Establecer un catálogo de Conocimientos, basado en la Gestión Documental que deberá ser conocido por todo el personal que vaya a prestar servicio en cualquiera de los grupos de soporte definidos dentro del Servicio de Soporte al Puesto de Trabajo y Conectividad
- Recopilar los procedimientos y asegurarse que se conocen y cumplen
- Elaborar un kit de bienvenida para los técnicos que se incorporen a los distintos servicios para que puedan conocer los aspectos más importantes antes de poder realizar su trabajo de forma autónoma
- Realizar de forma periódica una evaluación basada en test para conocer los niveles de conocimiento y detectar las necesidades formativas del equipo de trabajo
- Definir una formación continua que garantice que se conocen y cumplen los procedimientos de trabajo y se aprende la nueva documentación a raíz de la

	ejecución de nuevos Proyectos, Despliegues, Implantaciones, Nuevos Centros, cambios de Tecnología o cualquier otro motivo
<b>Perfiles</b>	<p>Aparte de los roles del equipo de gobierno, este servicio se presta con los siguientes perfiles:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• RO – Responsables Operativos</li> </ul> <p>Soporte Proactivo y Mantenimiento Preventivo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• TS – Técnicos de Sistemas</li> </ul> <p>Soporte Avanzado y a Proyectos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• TES – Técnicos Especialistas en Sistemas</li> <li>• CH – Coordinador Hardware</li> </ul> <p>Desarrollo de Herramientas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• TED – Técnico Especialista en Desarrollo</li> </ul> <p>Gestión Documental, Administrativa y Formación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• TAD – Técnico Administrativo</li> <li>• GCON – Gestor de Contenido</li> </ul>
<b>Ubicaciones</b>	Todos los centros de la Comunidad de Madrid
<b>Volumetrías de Referencia</b>	
<b>Interlocutores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsables Operativos</li> <li>• Coordinadores</li> </ul>
<b>Documentación e Instrucciones Técnicas</b>	La ubicada en el Portal de Soporte Técnico – POST como cualquier otra indicada por MadridDigital para la prestación del Servicio

<b>Infraestructuras de soporte requeridas</b>	
<b>Niveles de Servicio</b>	TTRAMIT INDICESOL ROT-INDICE REALPOMS
<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.

\*\*\* FIN DEL ANEXO \*\*\*

## ANEXO II. DOSIER DE INFORMACIÓN ADICIONAL

La información contenida en este Anexo se considera estrictamente confidencial y, por tanto, para acceder a la misma se solicitará explícitamente firma de compromiso de confidencialidad ante del acceso a los mismos.

Se podrá solicitar el envío de esta documentación mediante correo electrónico dirigido a [icm\\_contratacion\\_tramitacion@madrid.org](mailto:icm_contratacion_tramitacion@madrid.org)

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.

El contenido de este documento será firmado en prueba de conformidad por el adjudicatario en el mismo acto de formalización de los contratos.

**\*\*\* FIN DEL ANEXO \*\*\***

## ANEXO III. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

### LOTE 1

#### III.1.SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN

##### INDICADOR

**Código:** SATISFACCIONATENCION

**Título:** Satisfacción del Servicio de Atención

##### RESPONSABLE DEL INDICADOR

Director Madrid Digital: Responsable de la definición, forma de extracción y seguimiento.

Responsable del Servicio Contratado por parte del Proveedor: Responsable de medición y cumplimiento.

##### VINCULADO AL SERVICIO/S

Servicio de Atención y Soporte

Servicio de Incorporación de Actividad y Servicios

##### OBJETIVO DEL INDICADOR

Velar por la calidad en la atención y soporte dispensada por los agentes de Nivel 1.

##### DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Este indicador debe medir la calidad en la atención recibida vs la percepción del usuario sobre dicha atención.

Cuando un usuario se pone en contacto con el CAU existe la posibilidad de valorar esta atención, actualmente esta valoración se puede realizar únicamente por el canal telefónico al finalizar la llamada. Este indicador se ampliará a todos los canales existentes o nuevos en los que exista la posibilidad de recoger la valoración de esta atención. Está valoración irá entre 1 y 5, siendo 1 la más baja y 5 la más alta.

Se procederá a la evaluación objetiva de la calidad en base a los atributos establecidos y al cumplimiento de los procedimientos definidos en Madrid Digital para todas las valoraciones que hayan sido puntuadas con un 1 y un 2, y a una muestra de 50 valoraciones puntuadas con un 3.

La información se recogerá en una plantilla dividida en 2 partes, la referente:

- La atención prestada por el técnico al usuario:
  - Modelo de comunicación (forma y estilo).
  - Conocimientos, bien para solucionar lo correspondiente a su ámbito de competencia, bien para tramitar correctamente (contenido).

Durante la Fase de Transición, Madrid Digital definirá los atributos a medir en la parte de la atención prestada por el técnico al usuario.
- El cumplimiento de los procedimientos de soporte definidos por Madrid Digital.
  - Cumplimiento de los procedimientos/soluciones definidos por Madrid Digital.

## METRICA

Se analizarán todos los contactos valorados con 1 y 2. Para los contactos valorados con un 3 se analizará una muestra de 50 contactos siempre y cuando la valoración global en ese mes de las encuestas baje de un 4,5.

Habrà una plantilla de monitorización para recoger las mediciones, esta plantilla de monitorización recoge una serie de atributos de tres **posibles valoraciones**:

- “Correcto/Sí”, cuando la valoración es positiva. (Nota = 1)
- “Incorrecto/No” cuando la valoración es negativa. (Nota = 0)
- “N/A”, cuando no ha podido ser valorada la aptitud.

La nota que se obtendrá se calculará siguiendo lo recogido anteriormente. El cálculo de la nota se realizará en 2 bloques:

- Bloque sobre la atención prestada por el técnico al usuario:
  - $Nota A = \frac{\sum Valoración\ de\ los\ atributos\ medidos}{\sum Atributos\ medidos}$
- El cumplimiento de los procedimientos de soporte definidos por Madrid Digital.
  - $Nota B = Sí\ (sí\ cumple\ los\ procedimientos)\ o\ No\ (en\ caso\ contrario)$

## NIVELES DE SERVICIO

Se exige que el 100% de las encuestas analizadas cumplan los dos requisitos de atención y procedimientos definidos por Madrid Digital:

- Nota A  $\geq$  0,8
- Nota B = Sí

**PERIODICIDAD MÍNIMA DE ANÁLISIS**

Mensual

**FUENTE DE INFORMACIÓN DE LOS DATOS**

DATOS	SISTEMA DE INFORMACIÓN	ALIMENTACIÓN
Encuestas	Sistema de Gestión de llamadas y/o Sistema de Grabación de llamadas.	Manual
Seguimiento de los procedimientos definidos por la Agencia	Sistema de Información Documental	Automático / Manual

**DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

- Plantillas de monitorización
- Procedimientos/Soluciones utilizados para la gestión del servicio y aprobados por la Agencia.

## III.2.CONTACTOS PERDIDOS POR TELÉFONO

### INDICADOR

**Código:** CANALPERD1

**Título:** Contactos perdidos por teléfono

### RESPONSABLE DEL INDICADOR

Director de Madrid Digital: 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 Incorporación de Actividad y Servicios

### OBJETIVO DEL INDICADOR

Minimizar la pérdida de los contactos de los usuarios solicitando un servicio.

### DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Indicador que refleja el porcentaje de contactos perdidos con respecto al total de contactos recibidos por el canal teléfono. Para ello, definimos las siguientes consideraciones:

- Se entiende por contacto cualquier medio habilitado por Madrid Digital para que los usuarios se pongan en contacto con Madrid Digital para solicitar soporte. Sujetos a este indicador actualmente existen los canales de teléfono, correo electrónico y fax. Si se crean nuevos canales se verá la idoneidad de incorporar este indicador.
- 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, bien por estar todos los agentes ocupados (llamadas disuadidas), por decisión del usuario de abandonar la comunicación después de 15 segundos (llamadas abandonadas).
  - **Llamadas recibidas:** Llamadas realizadas por el usuario a Madrid Digital que pueden haber sido atendidas o no.

- **Llamadas atendidas:** Llamadas en las que el usuario ha contactado con un agente del Servicio.

La Agencia podrá realizar auditorías periódicas sin previo aviso.

**METRICA**

$$\frac{N^{\circ} \text{ total de llamadas perdidas en el mes}}{N^{\circ} \text{ total de llamadas recibidas en el mes}} \times 100 = \% \text{ llamadas pérdidas}$$

**NIVELES DE SERVICIO**

Llamadas perdidas  $\leq$  5%.

**PERIODICIDAD MÍNIMA DE ANÁLISIS**

Mensual

**FUENTE DE INFORMACIÓN DE LOS DATOS**

DATOS	SISTEMA DE INFORMACIÓN	ALIMENTACIÓN
Total de llamadas perdidas	Sistema de Gestión de Llamadas	Automático
Total de llamadas recibidas	Sistema de Gestión de Llamadas	Automático

**DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

- Procedimientos de Gestión de IPCs de Usuario.
- Informes de llamadas generadas utilizando los datos de la centralita en la nube.

### III.3.CONTACTOS PERDIDOS POR CORREO/FAX

#### INDICADOR

**Código:** CANALPERD2

**Título:** Contactos perdidos por correo/fax

#### RESPONSABLE DEL INDICADOR

Director de Madrid Digital: 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 Incorporación de Actividad y Servicios

#### OBJETIVO DEL INDICADOR

Minimizar la pérdida de los contactos de los usuarios solicitando un servicio.

#### DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Indicador que refleja el porcentaje de contactos perdidos con respecto al total de contactos recibidos a través de correo o FAX. Para ello, definimos las siguientes consideraciones:

- Se entiende por contacto cualquier medio habilitado por Madrid Digital para que los usuarios se pongan en contacto con Madrid Digital para solicitar soporte. Sujetos a este indicador actualmente existen los canales de teléfono, correo electrónico y fax. Si se crean nuevos canales se verá la idoneidad de incorporar este indicador.
- 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.

La Agencia podrá realizar auditorías periódicas sin previo aviso.

#### METRICA

$$\frac{N^{\circ} \text{ total de correos/faxes no tramitados en el día}}{N^{\circ} \text{ total de correos/faxes recibidos en el mes}} \times 100 = \% \text{ correo/fax perdidos}$$

**NIVELES DE SERVICIO**

Correos/fax perdidos  $\leq$  1%

**PERIODICIDAD MÍNIMA DE ANÁLISIS**

Mensual

**FUENTE DE INFORMACIÓN DE LOS DATOS**

DATOS	SISTEMA DE INFORMACIÓN	ALIMENTACIÓN
Total de correos / faxes no tramitados	Correo/fax	Automático/Manual
Total de correos / faxes recibidos	Correo/fax	Automático/Manual

**DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

- Procedimientos de Gestión de IPCs de Usuario.
- Procedimiento de Gestión de buzones de correo y Fax.
- Informe de auditoría de correos.

### III.4. TIEMPO MÁXIMO DE ASIGNACIÓN

#### INDICADOR

**Código:** TASIG

**Título:** Tiempo Máximo de Asignación.

#### RESPONSABLE DEL INDICADOR

Director de Madrid Digital: 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 Incorporación de Actividad y Servicios.

Servicio de Provisión de Accesos.

Servicio de BackOffice.

#### OBJETIVO DEL INDICADOR

Optimizar el tiempo de asignación del ticket a un técnico.

#### DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Indicador que refleja el Tiempo Máximo de Asignación transcurrido desde que se recibe el ticket por un grupo hasta que se asigna a un técnico.

- **Tiempo de Asignación:** Se define como el tiempo desde que el ticket se registra hasta que se asigna a un técnico o desde que entra al grupo y se le asigna un técnico.

#### PERIODICIDAD MÍNIMA DE ANÁLISIS

Mensual

## METRICA

### Tiempo de Asignación

Tiempo de Asignación (en minutos) = Hora del ticket en creado - hora del ticket en estado asignado

$$\% \text{ Cumplimiento Crítico} = \frac{\text{Tickets tiempo Asignación} \leq 10 \text{ minutos}}{\text{Tickets tiempo Asignación} \leq 10 \text{ minutos} + \text{Tickets tiempo Asignación} > 10 \text{ minutos}} \times 100$$

$$\% \text{ Cumplimiento Normal} = \frac{\text{Tickets tiempo Asignación} \leq 30 \text{ minutos}}{\text{Tickets tiempo Asignación} \leq 30 \text{ minutos} + \text{Tickets tiempo Asignación} > 30 \text{ minutos}} \times 100$$

Los tickets objeto de medición serán aquellos que en el mes de análisis tuvieran la fecha y hora objetivo dentro del mes.

Un ticket puede incumplir este indicador tantas veces como se realice una asignación fuera de tiempo.

## NIVELES DE SERVICIO

### Tiempo de Asignación:

- **Crítico:** El 95% de los incidentes deben ser asignados en un tiempo máximo  $\leq 10$  minutos.
- **Normal:** El 95% de los incidentes deben ser tramitados en un tiempo máximo  $\leq 30$  minutos.

## FUENTE DE INFORMACIÓN DE LOS DATOS

DATOS	SISTEMA DE INFORMACIÓN	ALIMENTACIÓN
Tiempo de Asignación	FARO	Automático

## DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Procedimientos de Gestión de IPCs de Usuario.
- Procedimientos de Gestión del conocimiento.
- IT de Priorización de I/P/C's.

### III.5.ESCALADOS CORRECTOS

#### INDICADOR

**Código:** ESCOR

**Título:** Escalados correctos.

#### RESPONSABLE DEL INDICADOR

Director Madrid Digital: 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 Incorporación de Actividad y Servicios

Servicio de Provisión de Accesos.

#### OBJETIVO DEL INDICADOR

Optimizar la correcta asignación del escalado del ticket si no se puede solucionar por el grupo.

#### DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Indicador que refleja la corrección en el escalado de un ticket hacia otro grupo para su análisis o resolución.

- **Escalado correcto:** Se define como el ticket que no se devuelve al grupo el cual ha escalado el ticket anteriormente.

Un ticket puede incumplir este indicador tantas veces como se realice un escalado incorrecto en distintos periodos de medición.

#### PERIODICIDAD MÍNIMA DE ANÁLISIS

Mensual

## METRICA

### Escalado Correcto

$$\% \text{ Escalados Correctos} = \frac{\text{Tickets escalado correctos}}{\text{Tickets Mensuales que se han escalado a otro grupo}} \times 100$$

Los tickets objeto de medición serán aquellos que en el mes de análisis tuvieran la fecha escalado a otro grupo dentro del mes.

## NIVELES DE SERVICIO

### Escalados Correctos:

El 98% de los incidentes deben ser escalados correctamente.

## FUENTE DE INFORMACIÓN DE LOS DATOS

DATOS	SISTEMA DE INFORMACIÓN	ALIMENTACIÓN
Tickets escalados	FARO	Automático
Tickets Mensuales que se han escalado al grupo	FARO	Automático.

## DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Procedimientos de Gestión de IPCs de Usuario.
- Procedimientos de Gestión del conocimiento.
- IT de Priorización de I/P/C's.

### III.6. TIEMPO MÁXIMO DE ESCALADO

#### INDICADOR

**Código:** TESC

**Título:** Tiempo Máximo de Escalado.

#### RESPONSABLE DEL INDICADOR

Director de Madrid Digital: 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 Incorporación de Actividad y Servicios.

Servicio de Provisión de Accesos.

Servicio de BackOffice.

#### OBJETIVO DEL INDICADOR

Optimizar el tiempo de escalado de un ticket asignado a un técnico.

#### DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Indicador que refleja el Tiempo Máximo de Escalado transcurrido desde que se asigna el ticket a un técnico hasta que se escala.

- **Tiempo de Escalado:** Se define como el tiempo desde que el ticket se asigna a un técnico hasta que se cambia a estado escalado. No contabiliza los estados en los que se requiere información para proseguir el escalado (por ej. Pendiente de Usuario).

Un ticket puede incumplir este indicador tantas veces como incumpla el tiempo de escalado.

#### PERIODICIDAD MÍNIMA DE ANÁLISIS

Mensual

## METRICA

### Tiempo de Escalado

Tiempo de Escalado (en minutos) = Hora del ticket en estado asignado - hora del ticket en estado escalado

$$= \frac{\% \text{ Cumplimiento Críticos}}{\text{Tickets tiempo escalado} \leq 5 \text{ minutos}} \times 100$$

$$= \frac{\% \text{ Cumplimiento Normal}}{\text{Tickets tiempo escalado} \leq 15 \text{ minutos}} \times 100$$

$$= \frac{\% \text{ Cumplimiento Críticos}}{\text{Tickets tiempo escalado} \leq 5 \text{ minutos} + \text{Tickets tiempo escalado} > 5 \text{ minutos}} \times 100$$

$$= \frac{\% \text{ Cumplimiento Normal}}{\text{Tickets tiempo escalado} \leq 15 \text{ minutos} + \text{Tickets tiempo escalado} > 15 \text{ minutos}} \times 100$$

Los tickets objeto de medición serán aquellos que en el mes de análisis tuvieran la fecha y hora objetivo dentro del mes.

Un ticket puede incumplir este indicador tantas veces como se realice un escalado fuera de tiempo.

## NIVELES DE SERVICIO

### Tiempo de Escalado:

- **Crítico:** El 95% de los incidentes deben ser solucionados en un tiempo máximo  $\leq 5$  minutos.
- **Normal:** El 95% de los incidentes deben ser solucionados en un tiempo máximo  $\leq 15$  minutos.

## FUENTE DE INFORMACIÓN DE LOS DATOS

DATOS	SISTEMA DE INFORMACIÓN	ALIMENTACIÓN
Tiempo de escalado	FARO	Automático

## DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Procedimientos de Gestión de IPCs de Usuario.
- Procedimientos de Gestión del conocimiento.
- IT de Priorización de I/P/C's.

### III.7.REAPERTURAS

#### INDICADOR

**Código:** REAPER

**Título:** Reaperturas.

#### RESPONSABLE DEL INDICADOR

Director de Madrid Digital: 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 Incorporación de Actividad.

Servicio de Provisión de Accesos.

Servicio de BackOffice.

Servicio de Gestión de Herramientas

#### OBJETIVO DEL INDICADOR

Optimizar la correcta solución de los tickets.

#### DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Indicador que refleja la correcta solución de los tickets.

- **Solución Correcta:** Se define como el ticket cerrado por un grupo y que no se vuelve a abrir después de su solución.

Un ticket puede incumplir este indicador tantas veces como se reabra.

#### PERIODICIDAD MÍNIMA DE ANÁLISIS

## Mensual

### METRICA

## Reaperturas

$$\% \text{ Reaperturas} = \frac{\text{Tickets con reapertura en el mes}}{\text{Tickets Mensuales que se han solucionado}} \times 100$$

Los tickets objeto de medición serán aquellos que en el mes de análisis tuvieran una fecha de solución dentro de dicho mes.

Un ticket puede incumplir este indicador tantas veces como se realice una reapertura.

### NIVELES DE SERVICIO

## Escalados Correctos:

- El 98% de los incidentes deben ser solucionados correctamente.

### FUENTE DE INFORMACIÓN DE LOS DATOS

DATOS	SISTEMA DE INFORMACIÓN	ALIMENTACIÓN
Tickets reapertura	FARO	Automático
Tickets solucionados por el grupo	FARO	Automático.

### DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Procedimientos de Gestión de IPCs de Usuario.
- Procedimientos de Gestión del conocimiento.
- IT de Priorización de I/P/C's.

## II.1. TIEMPO MÁXIMO DE SOLUCIÓN N1

### INDICADOR

**Código:** TSOL

**Título:** Tiempo Máximo de Solución para los grupos de N1.

### RESPONSABLE DEL INDICADOR

Director de Madrid Digital: 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 Incorporación de Actividad.

### OBJETIVO DEL INDICADOR

Optimizar el tiempo de solución de un ticket asignado a un técnico.

### DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Indicador que refleja el Tiempo Máximo de Solución transcurrido desde que se asigna el ticket a un técnico hasta que se soluciona.

- **Tiempo de Solución:** Se define como el tiempo desde que el ticket se asigna a un técnico hasta que se cambia a estado solucionado. No contabiliza el tiempo en estados en los que se solicita información para su resolución (por ej. Pendiente de Usuario). En caso de reapertura el tiempo restante para la solución será el no consumido en las soluciones previas.

Un ticket puede incumplir este indicador tantas veces como incumpla el tiempo de solución.

### METRICA

#### Tiempo de Solución

Tiempo de Solución (en minutos) = Hora del ticket en estado asignado - hora del ticket en estado solucionado

$$\% \text{ Cumplimiento Crítico} = \frac{\text{Tickets tiempo Solución} \leq 15 \text{ minutos}}{\text{Tickets Tiempo Solución} \leq 15 \text{ minutos} + \text{Tickets Tiempo Solución} > 15 \text{ minutos}} \times 100$$

$$\% \text{ Cumplimiento Normal} = \frac{\text{Tickets tiempo Solución} \leq 30 \text{ minutos}}{\text{Tickets Tiempo Solución} \leq 30 \text{ minutos} + \text{Tickets Tiempo Solución} > 30 \text{ minutos}} \times 100$$

Los tickets objeto de medición serán aquellos que en el mes de análisis tuvieran la fecha y hora objetivo dentro del mes.

Un ticket puede incumplir este indicador tantas veces como se realice el solucionado fuera de tiempo.

## NIVELES DE SERVICIO

### *Tiempo de Solución:*

- **Crítico:** El 95% de los incidentes deben ser solucionados en un tiempo máximo  $\leq 15$  minutos.
- **Normal:** El 95% de los incidentes deben ser solucionados en un tiempo máximo  $\leq 30$  minutos.

## PERIODICIDAD MÍNIMA DE ANÁLISIS

Mensual

## FUENTE DE INFORMACIÓN DE LOS DATOS

DATOS	SISTEMA DE INFORMACIÓN	ALIMENTACIÓN
Tiempo de solución	FARO	Automático
Tickets mensuales que han llegado al grupo en estado escalado	FARO	Automático.

## DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Procedimientos de Gestión de IPCs de Usuario.
- Procedimientos de Gestión del conocimiento.
- IT de Priorización de I/P/C's.

### III.8. TIEMPO SOLUCIÓN G2

#### INDICADOR

**Código:** TSOLG2

**Título:** Tiempo Máximo de Solución para Provisión de Accesos y BackOffice.

#### RESPONSABLE DEL INDICADOR

Director de Madrid Digital: 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 Provisión de Accesos.

Servicio de BackOffice.

#### OBJETIVO DEL INDICADOR

Optimizar el tiempo de solución de un ticket asignado a un técnico.

#### DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Indicador que refleja el Tiempo Máximo de Solución transcurrido desde que se asigna el ticket a un técnico hasta que se soluciona.

- **Tiempo de Solución:** Se define como el tiempo desde que el ticket se asigna a un técnico hasta que se cambia a estado solucionado. No contabiliza el tiempo en estados en los que se solicita información para su resolución (por ej. Pendiente de Usuario). En caso de reapertura el tiempo restante para la solución será el no consumido en las soluciones previas.

Un ticket puede incumplir este indicador tantas veces como incumpla el tiempo de solución.

#### METRICA

#### Tiempo de Solución

Tiempo de Solución (en minutos) = Hora del ticket en estado asignado - hora del ticket en estado solucionado

$$\% \text{ Cumplimiento} = \frac{\text{Tickets tiempo Solución} \leq 120 \text{ minutos}}{\text{Tickets Tiempo Solución} \leq 120 \text{ minutos} + \text{Tickets Tiempo de Solución} > 120 \text{ minutos}} \times 100$$

Los tickets objeto de medición serán aquellos que en el mes de análisis tuvieran la fecha y hora objetivo dentro del mes.

Un ticket puede incumplir este indicador tantas veces como se realice el solucionado fuera de tiempo.

### NIVELES DE SERVICIO

#### *Tiempo de Solución:*

- **Crítico:** El 95% de los incidentes deben ser solucionados en un tiempo máximo  $\leq 2$  horas naturales.
- **Normal:** El 95% de los incidentes deben ser solucionados en un tiempo máximo  $\leq 6$  horas laborables.

### PERIODICIDAD MÍNIMA DE ANÁLISIS

Mensual

### FUENTE DE INFORMACIÓN DE LOS DATOS

DATOS	SISTEMA DE INFORMACIÓN	ALIMENTACIÓN
Tiempo de solución	FARO	Automático
Tickets mensuales que han llegado al grupo en estado escalado	FARO	Automático.

### DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Procedimientos de Gestión de IPCs de Usuario.
- Procedimientos de Gestión del conocimiento.
- IT de Priorización de I/P/C's.

### III.9.ÍNDICE DE SOLUCIÓN PRIMER CONTACTO

#### INDICADOR

**Código:** INDICESOLPRICON

**Título:** Índice de Solución Primer Contacto.

#### RESPONSABLE DEL INDICADOR

Director de Madrid Digital: 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 Incorporación de Actividad y Servicios.

#### OBJETIVO DEL INDICADOR

Aumentar la satisfacción del usuario incrementando el nivel de resolución del primer nivel de soporte sin escalados, en un primer contacto.

#### DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Indicador del nivel de resolución sin escalado del ticket.

Para ello, definimos los siguientes conceptos:

- **Incidentes solucionados sin escalado:** son aquéllos tickets que se soluciona sin necesidad de realizar un escalado a otro grupo.
- **Total de la actividad:** es el conjunto formado por:
  - Tickets que han sido registrados por los grupos del proveedor.

Los incidentes se contabilizan como solucionados en el mes en que se han solucionado.

#### METRICA

$$\% \text{ de Solución} = \frac{N^{\circ} \text{ incidentes solucionados sin escalado}}{\text{Total de actividad}} \times 100$$

Los tickets objeto de medición serán aquellos que se cierren en el mes de análisis.

### NIVELES DE SERVICIO

#### Índice de Solución:

- El 40% de los incidentes deben ser solucionados sin escalado.

La Agencia podrá realizar auditorías periódicas sin previo aviso.

### PERIODICIDAD MÍNIMA DE ANÁLISIS

Mensual

### FUENTE DE INFORMACIÓN DE LOS DATOS

DATOS	SISTEMA DE INFORMACIÓN	ALIMENTACIÓN
Incidentes solucionados	FARO	Automático
Total de actividad	FARO	Automático

### DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Procedimientos de Gestión de IPCs de Usuario.
- Procedimientos de Gestión del conocimiento.
- IT de Priorización de I/P/C's.

### III.10.FECHA DE COMPROMISO

#### INDICADOR

**Código:** FECOM

**Título:** Fecha de Compromiso.

#### RESPONSABLE DEL INDICADOR

Director de Madrid Digital: 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 Herramientas/Transformación.

Servicio de Documentación/Competencia.

#### OBJETIVO DEL INDICADOR

Optimizar la recepción de la demanda, planificación y ejecución de actuaciones planificadas.

#### 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.

MD podrá realizar auditorías periódicas sin previo aviso.

#### METRICA

Las actividades que cumplen son aquéllas que:

- Fecha de Solución – Fecha Compromiso 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.

Se medirá sobre las peticiones cerradas en el mes de medición.

## NIVELES DE SERVICIO

$$\% \text{ de Peticiones Cumplidas} = \frac{N^{\circ} \text{ Peticiones Cumplidas}}{\text{Total de Peticiones Medidas}} \times 100 \geq 97\%$$

## PERIODICIDAD MÍNIMA DE ANÁLISIS

Mensual.

## FUENTE DE INFORMACIÓN DE LOS DATOS

DATOS	SISTEMA DE INFORMACIÓN	ALIMENTACIÓN
Fecha Compromiso de entrega	SECO, Excel o el Sistema que Madrid Digital determine	Automático
Fecha Solución	SECO, Excel o el Sistema que Madrid Digital determine	Automático

## DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Procedimientos de Gestión de IPCs de Usuario.
- Procedimientos de Gestión del conocimiento.
- IT de Priorización de I/P/C's.

### III.11.FACTOR DE ROTACIÓN DE RECURSOS

#### INDICADOR

**Código:** ROT-INDICE

**Título:** Factor de rotación de recursos del Equipo Base.

#### RESPONSABLE DEL INDICADOR

Director de Madrid Digital: 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 a este pliego. **Este ANS se medirá como uno único, no por servicio.**

#### OBJETIVO DEL INDICADOR

Velar por la **estabilidad en el equipo base prestador del servicio** y 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

Este indicador recoge el número de cambios de personal del Equipo Base que no han cumplido las condiciones para ser cambios planificados. El número de cambios se medirá por mes.

Se considerará:

- Equipo Base, designados por el proveedor y validados por Madrid Digital, a los recursos que conforman dicho 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.

También se considerará el número de recursos que no cubren el Equipo Base.

- N° de recursos del Equipo Base sin cubrir.

#### MÉTRICA

Número de cambios no planificados, en el mes natural, de personal del Equipo Base.

Número de recursos de personal del equipo Base sin cubrir.

**NIVELES DE SERVICIO**

Se exige que el 100% de los casos sean rotaciones planificadas.

$$N^{\circ} \text{ de rotaciones No Planificadas} \leq 0$$

Se exige que el 100% de los recursos del equipo base estén cubiertos.

$$N^{\circ} \text{ de Recursos Equipo Base} \geq N^{\circ} \text{ Equipo Base mínimo definido en el pliego}$$

**PERIODICIDAD MÍNIMA DE ANÁLISIS**

Mensual

**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
Personal del equipo Base	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.

### III.12.REALIZACIÓN DE LOS PLANES DE MEJORA

#### INDICADOR

**Código:** REALPOMS

**Título:** Realización de los Planes de Mejora del Servicio.

#### RESPONSABLE DEL INDICADOR

Director de Madrid Digital: Responsable de la definición, forma de extracción 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 Madrid Digital. Esto constituirá el POMS (Plan de Optimización y Mejora del Servicio).

MD 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 Madrid Digital. Se velará por ambas partes, de que cumpla el objetivo para el que fue creado.

#### METRICA

Fecha Compromiso – Fecha de Entrega Correcta  $\geq 0$

#### NIVELES DE SERVICIO

$$\% \text{ de Peticiones POMS Cumplidas} = \frac{N^{\circ} \text{ Peticiones POMS Cumplidas desde el inicio del contrato}}{\text{Total de Peticiones POMS Finalizadas desde el inicio del contrato}} \times 100 \geq 95\%$$

MD podrá realizar auditorías periódicas sin previo aviso.

**PERIODICIDAD MÍNIMA DE ANÁLISIS**

Mensual.

**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, posibilidad de FARO	Manual o Automática (en función del objetivo a mejorar)

**DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

Ficha del POMS por proyecto de mejora.

### III.13. QUEJAS DE ATENCIÓN Y SOPORTE

#### INDICADOR

**Código:** QUEJAS

**Título:** Quejas de Atención y Soporte

#### RESPONSABLE DEL INDICADOR

Director de Madrid Digital: 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 Quejas y Sugerencias de Atención y Soporte

#### 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 por el proveedor de Atención y Soporte

#### DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Indicador de la calidad del servicio prestado, utilizando el porcentaje de quejas recibidas en el mes relativas al Servicio de atención y soporte 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.)  
*Nª 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	FARO	Automático
Total actividad mes	FARO	Automático

**DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

Procedimiento de Gestión de Quejas del Servicio (PR-GQYS-01 SERVICIO).

### III.14. TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS DE ATENCIÓN Y SOPORTE

#### INDICADOR

**Código:** TSOL-Q

**Título:** Tiempo Máximo de Solución de Quejas de Atención y Soporte

#### RESPONSABLE DEL INDICADOR

Director de Madrid Digital: 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 Resolución de Quejas y Sugerencias de Atención y Soporte

#### 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.

## 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	FARO	Automático

DATOS	SISTEMA DE INFORMACIÓN	ALIMENTACIÓN
Total de Quejas solucionadas competencia del proveedor por la clasificación definida	FARO	Automático

#### DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Procedimiento de Gestión de Quejas del Servicio (PR-GQYS-01 SERVICIO).

## LOTE 2

### II.1. TIEMPO MÁXIMO DE TRAMITACIÓN

#### INDICADOR

**Código:** TTRAMIT

**Título:** Tiempo Máximo de Tramitación.

#### RESPONSABLE DEL INDICADOR

Director de Puesto de Trabajo Digital: 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

Ver tabla 'Relación Servicio – Ítem – ANS'

#### 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 el “Pendiente”.

Los incidentes se contabilizan en el mes en que se han cerrado.

En el caso de servicio de soporte 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.

## 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:***

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 una 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 una 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.

Como se ha detallado en los párrafos anteriores el porcentaje correcto de cumplimiento del servicio debe ser superior al 95%. Según el apartado referido al Acuerdo del Nivel de Servicio (ANS) del presente pliego un cumplimiento inferior supondrá aplicar una penalidad sobre el servicio:

- El cumplimiento entre el 85% y el 95% supondrá una penalidad leve.
- Un cumplimiento inferior al 85% supondrá una penalidad grave.

Las penalidades se calcularán en función del peso en la facturación mensual de cada servicio según los ítems indicados en la tabla 'Relación Servicio – Ítem – ANS'

<b>PERIODICIDAD MÍNIMA DE ANÁLISIS</b>
--

Mensual

<b>METRICA</b>
----------------

#### **Tiempo de tramitación**

- **Para todos los servicios e incidentes** (tarea o cualquier otra clasificación) por tipo de resolución, tipo de centro, etc.:

El tipo de incidencia considerado crítico o normal se valora, asigna y etiqueta en el sistema de gestión de incidencias (FARO).

#### **Crítico**

$$\text{IPC correctamente tramitada} = (\text{Tt\_tramit\_IPC\_crit} \leq \text{Tr\_NS})$$

Donde:

Tt\_tramit\_IPC\_crit: Tiempo total de tramitación de cada IPC crítica.

Tr\_NS: Tiempo reflejado en el Nivel de Servicio.

$$\frac{\text{Nº total de IPC críticas tramitadas correctamente en el mes}}{\text{Nº total de IPC críticas tramitadas en el mes}} \geq \% \text{ reflejado en el nivel de servicio}$$

$$= \frac{\% \text{ Cumplimiento Crítico}}{\text{Tickets tiempo Tramitación} \leq 120 \text{ minutos}} \times 100$$

$$= \frac{\text{Tickets tiempo Tramitación} \leq 120 \text{ minutos}}{\text{Tickets tiempo Tramitación} \leq 120 \text{ minutos} + \text{Tickets tiempo Tramitación} > 120 \text{ minutos}} \times 100$$

### Normal

IPC correctamente tramitada=(Tt\_tramit\_IPC\_normal ≤ Tr\_NS)

Donde:

Tt\_tramit\_IPC\_normal: Tiempo total de tramitación de cada IPC normal.

Tr\_NS: Tiempo reflejado en el Nivel de Servicio.

$$\frac{\text{Nº total de IPC normales tramitadas correctamente en el mes}}{\text{Nº total de IPC normales tramitadas}} \geq \% \text{ reflejado en el nivel de servicio}$$

$$= \frac{\% \text{ Cumplimiento Normal}}{\text{Tickets tiempo Tramitación} \leq 240 \text{ minutos}} \times 100$$

$$= \frac{\text{Tickets tiempo Tramitación} \leq 240 \text{ minutos}}{\text{Tickets tiempo Tramitación} \leq 240 \text{ minutos} + \text{Tickets tiempo Tramitación} > 240 \text{ minutos}} \times 100$$

Los tickets objeto de medición serán aquellos que en el mes de análisis tuvieran la fecha y hora objetivo dentro del mes.

Un ticket puede incumplir este indicador tantas veces como se realice una asignación fuera de tiempo.

### FUENTE DE INFORMACIÓN DE LOS DATOS

DATOS	SISTEMA DE INFORMACIÓN	ALIMENTACIÓN
Tiempo de tramitación	FARO	Automático
Total de incidentes/tareas correctamente tramitadas	FARO	Automático.

Total de incidentes/tareas tramitadas	FARO	Automático
Fecha requerida de entrega	FARO o cualquier otra herramienta que la Agencia determine	Automático/ Manual
Fecha final de entrega	FARO 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.
- Cualquier procedimiento asociado a la gestión de problemas o al soporte proactivo y técnico avanzado al puesto de trabajo.

## II.2. ÍNDICE DE SOLUCIÓN

### INDICADOR

**Código:** INDICESOL

**Título:** Índice de Solución de Incidentes.

### RESPONSABLE DEL INDICADOR

Director de Puesto de Trabajo Digital: 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

Ver tabla 'Relación Servicio – Ítem – ANS'

### 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.

## 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:

El tipo de incidencia considerado crítico o normal se valora, asigna y etiqueta en el sistema de gestión de incidencias (FARO).

- Índice de Solución de los incidentes normales debe ser > 85%
- Índice de Solución de los incidentes críticos debe ser > 90%

Como se ha detallado en el párrafo anterior el porcentaje correcto de cumplimiento del servicio debe ser superior al 95%. Según el apartado referido al Acuerdo del Nivel de Servicio (ANS) del presente pliego un cumplimiento inferior supondrá aplicar una penalidad sobre el servicio:

- El cumplimiento entre el 75% y el 85% de los incidentes normales supondrá una penalidad leve.
- El cumplimiento entre el 80% y el 90% de los incidentes críticos supondrá una penalidad leve.
- Un cumplimiento inferior al 75% de los incidentes normales supondrá una penalidad grave.
- Un cumplimiento inferior al 80% de los incidentes críticos supondrá una penalidad grave.

Las competencias en la prestación de los servicios indicados serán todos los incidentes que han pasado por el grupo/s encargado/s de la resolución de los incidentes.

Las penalidades se calcularán en función del peso en la facturación mensual de cada servicio según los ítems indicados en la tabla 'Relación Servicio – Ítem – ANS'

La Agencia podrá realizar auditorías periódicas sin previo aviso.

## METRICA

$$\frac{\text{Nº incidentes solucionados por N en el mes competencia de N}}{\text{Total de actividad}} \times 100 \geq \% \text{ indicado normal/crítico}$$

(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	FARO	Automático
Total de actividad	FARO	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.3. DESPLIEGUES

#### INDICADOR

**Código:** DESPLIEGUES

**Título:** Despliegues

#### RESPONSABLE DEL INDICADOR

Director de Puesto de Trabajo Digital: 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

Ver tabla 'Relación Servicio – Ítem – ANS'

#### 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.

Cumplimiento de plazos e instrucciones para actuaciones programadas.

#### 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 despliegues. Estas actividades son 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

$$\% \text{ de Peticiones Cumplidas} = \frac{\text{N}^{\circ} \text{ Peticiones Cumplidas}}{\text{Total de Peticiones Medidas}} \times 100 > 95\%$$

Como se ha detallado en el párrafo anterior el porcentaje correcto de cumplimiento del servicio debe ser superior al 95%. Según el apartado referido al Acuerdo del Nivel de Servicio (ANS) del presente pliego un cumplimiento inferior supondrá aplicar una penalidad sobre el servicio:

- El cumplimiento entre el 85% y el 95% supondrá una penalidad leve.
- Un cumplimiento inferior al 85% supondrá una penalidad grave.

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 aquellas 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.

### PERIODICIDAD MÍNIMA DE ANÁLISIS

Mensual.

### FUENTE DE INFORMACIÓN DE LOS DATOS

DATOS	SISTEMA DE INFORMACIÓN	ALIMENTACIÓN
Fecha final de entrega	FARO, Excel o el Sistema que la Agencia determine	Automático
Fecha planificada de entrega	FARO, Excel o el Sistema que la Agencia determine	Automático

### DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Procedimientos, normas e instrucciones de la Agencia asociadas a los despliegues
- 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.4. LOGÍSTICA Y DOTACIONES

### INDICADOR

**Código:** DOTAINST

**Título:** Logística y Dotaciones.

### RESPONSABLE DEL INDICADOR

Director de Puesto de Trabajo Digital: 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

Ver tabla 'Relación Servicio – Ítem – ANS'

### 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.

### 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 > 95%
- Documentación correcta aportada en el plazo planificado para los procesos logísticos, patrimoniales y de cierre contable > 95%

- Cumplimiento de los plazos e instrucciones para retirar el equipamiento (logística inversa) > 95%
- Cumplimiento de los plazos e instrucciones para adecuar el equipamiento retirado (logística inversa) e incorporarlo al stock diario disponible > 95%.

NOTA: 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) > 95%.
- Cumplimiento de los plazos e instrucciones para el registro de los movimientos del equipamiento en el CdD en las herramientas de la Agencia > 95%

El reparto de la penalidad se realizará según el peso de cada una de las actividades indicadas en los servicios indicados en la tabla 'Relación Servicio – Ítem – ANS'

Como se ha detallado en los párrafos anteriores el porcentaje correcto de cumplimiento del servicio debe ser superior al 95%. Según el apartado referido al Acuerdo del Nivel de Servicio (ANS) del presente pliego un cumplimiento inferior supondrá aplicar una penalidad sobre el servicio:

- El cumplimiento entre el 85% y el 95% supondrá una penalidad leve.
- Un cumplimiento inferior al 85% supondrá una penalidad grave.

## 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.

$$\% \text{ de Peticiones Cumplidas} = \frac{N^{\circ} \text{ Peticiones Cumplidas}}{\text{Total de Peticiones Medidas}} \times 100 > 95\%$$

Las actividades que cumplen son aquéllas que:

- Fecha de Solución – Fecha Compromiso de Entrega  $\leq 0$

No se considerará que la dotación está entregada hasta que todas sus actividades estén correctamente finalizadas. Correcto significa: en fecha, contenido, ubicación y formato, tal y como está establecido.

Se medirá sobre las peticiones cerradas en el mes de medición.

### Retirada de equipamiento:

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:**

La fecha requerida se corresponde con:

- Fecha específica informada por la Agencia de incorporación al stock disponible tras la adecuación del equipamiento o
- 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.

### **Registro de los movimientos del equipamiento en el CdD en las herramientas de la Agencia:**

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 Compromiso de entrega	FARO, Excel o el Sistema que Madrid Digital determine	Automático
Fecha Solución	FARO, Excel o el Sistema que Madrid Digital determine	Automático

#### 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.5. INVENTARIO

### INDICADOR

**Código:** INVENTARIO

**Título:** Calidad de la información recogida en el Inventario y en el stock del CdD

### RESPONSABLE DEL INDICADOR

Director de Puesto de Trabajo Digital: 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

Ver tabla 'Relación Servicio – Ítem – ANS'

### 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 > 95%

Calidad del Inventario del Centro de Distribución > 95%

Como se ha detallado en el párrafo anterior el porcentaje correcto de cumplimiento del servicio debe ser superior al 95%. Según el apartado referido al Acuerdo del Nivel de Servicio (ANS) del presente pliego un cumplimiento inferior supondrá aplicar una penalidad sobre el servicio:

- El cumplimiento entre el 85% y el 95% supondrá una penalidad leve.
- Un cumplimiento inferior al 85% supondrá una penalidad grave.

**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.6. FACTOR DE ROTACIÓN DE RECURSOS

### INDICADOR

**Código:** ROT-INDICE

**Título:** Factor de rotación de recursos.

### RESPONSABLE DEL INDICADOR

Director de Puesto de Trabajo Digital: 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 lote, afectando al contrato en su conjunto. **Este ANS se medirá como uno único, no por servicio.**

### OBJETIVO DEL INDICADOR

Velar por la **estabilidad en el equipo base prestador del servicio** y 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.
- N° 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 exige que el 100% de los casos sean rotaciones planificadas.

$$N^{\circ} \text{ de rotaciones No Planificadas} \leq 0$$

Se exige que el 100% de los recursos del equipo base estén cubiertos.

$$N^{\circ} \text{ de Recursos Equipo Base} \geq N^{\circ} \text{ Equipo Base mínimo definido en el pliego}$$

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.

### 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.

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

### FUENTE DE INFORMACIÓN DE LOS DATOS

### DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ficha de comunicación de cambio de recurso.
- Documentos y procedimientos de control de rotaciones y ausencias de recursos.

## II.7. REALIZACIÓN DE LOS PLANES DE MEJORA

### INDICADOR

**Código:** REALPOMS

**Título:** Realización de los Planes de Mejora del Servicio.

### RESPONSABLE DEL INDICADOR

Director de Puesto de Trabajo Digital: 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

Ver tabla 'Relación Servicio – Ítem – ANS'

### 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

$$\% \text{ de Peticiones POMS Cumplidas} = \frac{\text{Nº Peticiones POMS Cumplidas desde el inicio del contrato}}{\text{Total de Peticiones POMS Finalizadas desde el inicio del contrato}} \times 100 \geq x \%$$

Donde:

- Valor Correcto:  $x > 95\%$
- Penalidad Leve:  $x \geq 85\%$  y  $x \leq 95\%$
- Penalidad Grave:  $x < 85\%$

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.

La Agencia podrá realizar auditorías periódicas sin previo aviso.

#### PERIODICIDAD MÍNIMA DE ANÁLISIS

Mensual

#### METRICA (x)

Para cada Plan

- Planes con (Fecha planificada – Fecha de Entrega Correcta  $\geq 0$ ) y/o
- Cumplimiento de los objetivos marcados

La penalidad se aplicará en función de la facturación prevista para cada plan

#### 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, posibilidad de FARO	Manual o Automática (en función del objetivo a mejorar)

#### DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Ficha del POMS por proyecto de mejora.

## TABLA DE RELACIÓN SERVICIO – ÍTEM - ANS

Servicio	Ítem	SLA
<b>Servicio de Mantenimiento HW</b>	PCs (0-4 años)	INVENTARIO
	PCs (4-8 años)	INVENTARIO
	PCs (8 o más años)	INVENTARIO
	Impresoras (0-4)	INVENTARIO
	Impresoras (4-8)	INVENTARIO
	Impresoras (más de 8 años)	INVENTARIO
	Audiovisuales	INVENTARIO
	Equipos de Comunicaciones	INVENTARIO
	Punto de Red	INVENTARIO
	<b>Servicios de Gestión de CdD, Dotaciones, Despliegues y Proyectos y Logística Inversa</b>	<b>Equipo Base Despliegue y Proyectos</b>
CdD		DOTAINST, INVENTARIO
Consultor		DESPLIEGUES
Coordinador Proyectos		DESPLIEGUES
Técnico Especialista		DESPLIEGUES
Técnico Soporte		DESPLIEGUES
Document/ Agente		DESPLIEGUES
Dotación Básica		DOTAINST
Dotación Simple		DOTAINST
Dotación Compleja		DOTAINST
Dotación Compleja Reducida		DOTAINST
Retirada Básica		DOTAINST
<b>Proyectos de Transformación e Innovación</b>		Consultor
	Coordinador Proyectos	REALPOMS
	Técnico Especialista	REALPOMS
	Técnico Soporte	REALPOMS
	Document/ Agente	REALPOMS

<b>Servicios de Soporte Técnico (salvo Mantenimiento HW)</b>	<b>Equipo Base Servicios de Puesto</b>	<b>ROT-INDICE</b>
	Soporte a Complejo Tipo A	TTRAMIT/INDICESOL
	Soporte a Complejo Tipo B	TTRAMIT/INDICESOL
	Soporte a Complejo Tipo C	TTRAMIT/INDICESOL
	Soporte a Complejo Tipo D	TTRAMIT/INDICESOL
	Soporte a Complejo Tipo E	TTRAMIT/INDICESOL
	Soporte a Complejo Tipo F	TTRAMIT/INDICESOL
	Soporte a Complejo Tipo G	TTRAMIT/INDICESOL
	Consultor	REALPOMS
	Coordinador Proyectos	REALPOMS
	Técnico Especialista	REALPOMS
	Técnico Soporte	REALPOMS
	Document/ Agente	REALPOMS
<b>Servicio de Proximidad TI</b>		REALPOMS
	Espacio TI Tipo 1	
	Espacio TI Tipo 3	REALPOMS
	Expendedor TI	REALPOMS
	Consultor	REALPOMS
	Coordinador Proyectos	REALPOMS
	Técnico Especialista	REALPOMS
	Técnico Soporte	REALPOMS
	Document/ Agente	REALPOMS
<b>Servicio de monitorización del PTD y de la experiencia de usuario del PTD</b>	<b>Servicio de monitorización del PTD y de la experiencia de usuario del PTD</b>	REALPOMS

(\*) ROT-INDICE puede aplicar en cualquier servicio donde se incumpla el Equipo Base

### **LOTE 3**

Los indicados en el apartado 8.7

## LOTE 4

### III.15.TR01 – EQUIPO MÍNIMO EN EL ARRANQUE

#### INDICADOR

**Código:** TR01

**Título:** Equipo Mínimo en el Arranque

#### RESPONSABLE DEL INDICADOR

Director MD: Responsable de la definición, forma de extracción y seguimiento.

Responsable del Servicio Contratado por parte del Proveedor: Responsable de medición y cumplimiento.

#### DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Incorporación del Responsable General del Servicio, Coordinadores Técnicos y resto de ATUSU en el arranque del contrato durante la primera semana de la fase de transición de entrada, atendiendo a los requerimientos de titulación académica, formación adicional y actividad profesional, para cada uno de los perfiles por entorno descritos en el pliego, o las mejoras ofertadas en su caso por el licitador.

#### PERIODICIDAD MÍNIMA DE ANÁLISIS

Mensual

### III.16.TR02 – EQUIPO COMPLETO A FIN DE TRANSICIÓN

#### INDICADOR

**Código:** TR02

**Título:** Equipo Completo a Fin de Transición

#### RESPONSABLE DEL INDICADOR

Director MD: Responsable de la definición, forma de extracción y seguimiento.

Responsable del Servicio Contratado por parte del Proveedor: Responsable de medición y cumplimiento.

#### DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Incorporación del 100% de los recursos al finalizar la fase de transición de entrada, atendiendo a los requerimientos de titulación académica, formación adicional y actividad profesional, para cada uno de los perfiles por entorno descritos en el pliego, o las mejoras ofertadas en su caso por el licitador.

#### PERIODICIDAD MÍNIMA DE ANÁLISIS

Mensual

### III.17.RN01 - ROTACIONES NO PLANIFICADAS

#### INDICADOR

**Código:** RN01

**Título:** Rotaciones No Planificadas

#### RESPONSABLE DEL INDICADOR

Director MD: Responsable de la definición, forma de extracción y seguimiento.

Responsable del Servicio Contratado por parte del Proveedor: Responsable de medición y cumplimiento.

#### DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Porcentaje de salidas (bajas) no acordadas con Madrid Digital y no planificadas producidas en el mes con respecto al equipo prestador del servicio (Coordinadores Técnicos y ATUSU).

Indicador	FACTOR_RANGO_RN01				
	0,0	0,5	1,0	1,5	2,0
RN01	0% ≤ n ≤ 2%	2% < n ≤ 5%	5% < n ≤ 8%	8% < n ≤ 11%	11% < n

$n (\%) = 100 \times [\text{N}^\circ \text{ de bajas (no planificadas) en el mes} / \text{N}^\circ \text{ de personas que componen el equipo a primer día laborable del mes}]$

#### PERIODICIDAD MÍNIMA DE ANÁLISIS

Mensual

### III.18.RN02 – EXCESO DE ROTACIÓN EN EL EQUIPO

#### INDICADOR

**Código:** RN02

**Título:** Exceso de Rotación en el Equipo

#### RESPONSABLE DEL INDICADOR

Director MD: Responsable de la definición, forma de extracción y seguimiento.

Responsable del Servicio Contratado por parte del Proveedor: Responsable de medición y cumplimiento.

#### DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Cada rotación de un recurso supone un periodo de carencia en el servicio, derivado de los plazos de propuesta, validación e incorporación del nuevo candidato, las tareas no cerradas del recurso saliente que quedan incompletas y a la espera de su reconducción, y la formación básica mediante el solape entre recursos, si este solape es posible, lo que no ocurre en caso de rotación no planificada.

Es objeto de este indicador limitar la excesiva rotación de los equipos, planificada o no, por el impacto que tiene en la prestación de los servicios objeto del pliego, mediante el porcentaje medio de tiempo de permanencia de los recursos en el equipo prestador del servicio. A efectos de cálculo de este indicador, se establece un valor de 30 días naturales por mes.

Indicador	FACTOR_RANGO_RN02				
	0,0	0,5	1,0	1,5	2,0
RN02	0% ≤ n < 15%		15% ≤ n < 25%		n ≥ 25%

$$n (\%) = 100 \times \left[ \frac{\sum i (\text{Días de Permanencia Reales del recurso } i / \text{Días de Permanencia Esperados del recurso } i)}{\text{Recursos Totales}} \right]$$

donde:

*Días de Permanencia Reales del recurso i = Fecha de Baja del recurso i si es baja o Fecha de Medición si no lo es - Fecha de Incorporación del recurso i*

*Días de Permanencia Esperados del recurso i = Fecha Medición - Fecha de Incorporación del recurso i*

#### PERIODICIDAD MÍNIMA DE ANÁLISIS

Mensual

### III.19.RN03 – RECURSOS NO ADECUADOS

#### INDICADOR

**Código:** RN03

**Título:** Recursos no adecuados

#### RESPONSABLE DEL INDICADOR

Director MD: Responsable de la definición, forma de extracción y seguimiento.

Responsable del Servicio Contratado por parte del Proveedor: Responsable de medición y cumplimiento.

#### DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Número mensual de solicitudes de sustitución de recursos por rendimiento inadecuado, por una mala prestación del servicio asignado o falta de integración o adaptación del recurso.

Indicador	FACTOR_RANGO_RN03				
	0,0	0,5	1,0	1,5	2,0
RN02	n = 0	n = 1	n = 2		n > 2

n = número de desincorporaciones por alguno de los motivos indicados

#### PERIODICIDAD MÍNIMA DE ANÁLISIS

Mensual

### III.20.GI01 – INCORPORACIÓN DE RECURSOS

#### INDICADOR

**Código:** GI01

**Título:** Incorporación de recursos

#### RESPONSABLE DEL INDICADOR

Director MD: Responsable de la definición, forma de extracción y seguimiento.

Responsable del Servicio Contratado por parte del Proveedor: Responsable de medición y cumplimiento.

#### DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Nº medio de días laborables de retraso en la incorporación de recursos al equipo prestador del servicio por mes.

Indicador	FACTOR_RANGO_GI01				
	0,0	0,5	1,0	1,5	2,0
GI01	$n < 1$	$1 \leq n < 3$	$3 \leq n < 4$	$4 \leq n < 5$	$5 \leq n$

$$n = \left[ \frac{\sum i (\text{Fecha de incorporación real del recurso } i - \text{Fecha de incorporación planificada para el recurso } i)}{\text{Total de Recursos incorporados en el mes}} \right] /$$

**Total de Recursos incorporados en el mes**

*La Fecha de incorporación planificada para el recurso i será la fecha de solicitud del recurso + 30 días naturales.*

#### PERIODICIDAD MÍNIMA DE ANÁLISIS

Mensual

**\*\*\* FIN DEL ANEXO \*\*\***

## ANEXO IV. PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN PATRIMONIAL, DE INVENTARIADO Y ETIQUETADO

La información contenida en este Anexo se considera estrictamente confidencial y, por tanto, para acceder a la misma se solicitará explícitamente firma de compromiso de confidencialidad ante del acceso a los mismos.

Se podrá solicitar el envío de esta documentación mediante correo electrónico dirigido a [icm\\_contratacion\\_tramitacion@madrid.org](mailto:icm_contratacion_tramitacion@madrid.org)

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.

El contenido de este documento será firmado en prueba de conformidad por el adjudicatario en el mismo acto de formalización de los contratos.

**\*\*\* FIN DEL ANEXO \*\*\***

**ANEXO V. NORMATIVA TÉCNICA PARA EL DISEÑO E INSTALACIÓN DE SISTEMAS DE CABLEADO ESTRUCTURADO (SCE)**

La información contenida en este Anexo se considera estrictamente confidencial y, por tanto, para acceder a la misma se solicitará explícitamente firma de compromiso de confidencialidad ante del acceso a los mismos.

Se podrá solicitar el envío de esta documentación mediante correo electrónico dirigido a [icm contratacion tramitacion@madrid.org](mailto:icm_contratacion_tramitacion@madrid.org)

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.

El contenido de este documento será firmado en prueba de conformidad por el adjudicatario en el mismo acto de formalización de los contratos.

**\*\*\* FIN DEL ANEXO \*\*\***

## ANEXO VI. REQUISITOS DE CONECTIVIDAD A LOS RECURSOS DE MADRID DIGITAL

La información contenida en este Anexo se considera estrictamente confidencial y, por tanto, para acceder a la misma se solicitará explícitamente firma de compromiso de confidencialidad ante del acceso a los mismos.

Se podrá solicitar el envío de esta documentación mediante correo electrónico dirigido a [icm\\_contratacion\\_tramitacion@madrid.org](mailto:icm_contratacion_tramitacion@madrid.org)

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.

El contenido de este documento será firmado en prueba de conformidad por el adjudicatario en el mismo acto de formalización de los contratos.

**\*\*\* FIN DEL ANEXO \*\*\***

**ANEXO VII. MODELO DE CURRICULUM VITAE**

**CURRICULUM 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**

(\*) 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.

**\*\*\* FIN DEL ANEXO \*\*\***

## ANEXO VIII. GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS):** Especifica las responsabilidades del Proveedor de Servicio de TIC y del Cliente. Conjunto de métricas acordadas entre Madrid Digital y el adjudicatario que se utilizarán para fijar el nivel de calidad objetivo para el servicio.

**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.

**CAU:** Centro de Atención a Usuarios.

**CESUS:** Centro de Soporte a Usuarios perteneciente a la Dirección General de Sistemas de Información y Salud Digital, Servicio Madrileño de Salud, 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.

**Contacto:** Comunicación que se establece entre los usuarios de los servicios y Madrid Digital/CAU, en relación a la apertura, canalización, seguimiento y cierre de incidencia, petición, consulta o queja (IPCQ).

**Documento:** Medio que contiene información necesaria para el servicio independientemente de su formato o soporte.

**ENS:** Esquema Nacional de Seguridad.

**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.

**FARO:** Sistema de gestión de incidencias, peticiones y consultas, actualmente basado en ITSM de BMC.

**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.

**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.

**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.

**Incidencia:** 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 IPCQ.

**IPCQ:** 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.

**MD o Madrid Digital:** Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.

**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.

**Petición:** Es toda aquella solicitud que el usuario o el cliente realiza en relación a los servicios TIC que presta Madrid Digital (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) 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.

**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.

**PTD o Puesto de Trabajo Digital:** 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 Madrid Digital, acompañado de periféricos y electrónica de red necesaria 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.

**RGPD:** REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).

**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.

**Servicio Continuo:** Gestión del día a día de un Servicio TIC.

**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, Madrid Digital.

\*\*\* FIN DEL ANEXO \*\*\*

<p><i>El Director de Puesto de Trabajo Digital</i> Firmado por GUILLERMO GARCÍA GARCÍA-VERDUGO - [REDACTED] el día 08/01/2024 con un certificado emitido por AC CAMERFIRMA FOR NATURAL PERSONS <i>Fdo. Guillermo García García-Verdugo</i></p>	<p><i>El Director de Atención Multicanal y Experiencia de Usuario</i> Firmado por CONTRERAS NAVAS JUAN - [REDACTED] el día 09/01/2024 con un certificado <i>Fdo. Juan Contreras Navas</i></p>
--	---