

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE APOYO A LA GESTIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO (CAU) DE LA UNIDAD DE PLANIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN DEL IASS

1. ANTECEDENTES

La Unidad de Planificación, Evaluación y Sistemas de Información ostenta las competencias en materia de Informática y Comunicaciones, tanto en el ámbito de voz como de datos. Estas competencias, aplicadas sobre un entorno geográfico disperso, con centros repartidos por toda la geografía insular, que presentan una elevada diversidad funcional, en muchos casos específica a cada uno de ellos, tanto en materia de aplicaciones y sistemas informáticos, como en necesidades de comunicación en sentido amplio, implican un elevado nivel de requerimientos a la hora de su gestión y mantenimiento.

Para mantener un alto nivel de servicio, con mínimos tiempos de respuesta, resulta necesario disponer de un apoyo externo, a través del soporte de una empresa que aporte un conocimiento específico en la gestión de este tipo de servicios.

Las tareas a desempeñar por parte de la mencionada empresa se centrarán en la atención al usuario de un sistema informático, caracterizándose por una necesaria movilidad, dado la distribución descentralizada que presentan las distintas Unidades, Servicios y Centros que componen el Organigrama del Instituto.

Adicionalmente la empresa proporcionará un servicio de soporte de segundo nivel, que coordine las acciones de atención remota y/o presencial, y efectúe labores de mantenimiento y optimización de los sistemas proveedores de los servicios, tanto a nivel informático como de comunicaciones.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente pliego es establecer las condiciones técnicas y funcionales que han de regir la contratación de la prestación a realizar por el proveedor de servicios, a fin del cumplimiento de los requisitos por parte de la empresa que resulte adjudicataria.

3. CARACTERÍSTICAS DEL OBJETO DEL CONTRATO

3.1. Análisis funcional

La relación de las tareas que han de ser ejecutadas por el servicio objeto de este pliego son fundamentalmente las que se detallan a continuación, pudiendo, no obstante, existir funciones no descritas en este documento y que, cumpliendo el carácter general anteriormente enunciado, relativos a la gestión de un Centro de atención al Usuario (en adelante CAU) y resolución de incidencias informáticas, resultaran incluidas entre las encomendadas a la empresa para su realización, debiendo ser capaz el adjudicatario de adecuarse a las características y necesidades cambiantes de los sistemas en producción.

Según se enunció en apartados anteriores, la naturaleza de las tareas asociadas a este proyecto supone la definición de dos perfiles de atención claramente diferenciados, que formarán los Grupos de Nivel 1 y Nivel 2, cada uno de los cuales se describirá a continuación. Previamente se enunciará la figura del Director de Proyecto, que se conformará como la figura que encauzará las directrices marcadas por el IASS.

3.2. Director del Proyecto

La figura del **Director de Proyecto** será el máximo responsable, por parte de la empresa, del desarrollo del servicio objeto de este documento, e interlocutor válido para la comunicación bidireccional con el IASS al respecto de aquellos aspectos relevantes dentro del ámbito de la gestión y dirección del proyecto.

3.3. Grupo de Nivel 1

Las tareas a desarrollar por el personal adscrito al Grupo de Nivel 1 se basan en la atención directa al usuario, bien de forma telefónica, presencial o por control remoto. Además acometerán labores de mantenimiento tanto correctivo como preventivo, así como el mantenimiento del inventario de equipos informáticos y de comunicaciones de voz y datos. A continuación se describen con mayor detalle las funciones del Nivel 1.

3.3.1. Atención de incidencias

Será responsabilidad del personal asignado al Nivel 1, la recepción de incidencias por parte de los usuarios del IASS, a través de los diferentes canales disponibles y que son, como medio principal, el empleo de la aplicación informática vía web que permite registrar y tipificar las incidencias o solicitudes por parte de los usuarios, estando esta vía complementada por el empleo de una cuenta de correo electrónico específica para el CAU, y un número de teléfono de contacto.

Estas incidencias deberán ser debidamente filtradas y clasificadas, obteniendo finalmente, el planning de actuaciones y/o visitas para su resolución. Este proceso será supervisado y coordinado por el Nivel 2, para su posterior ejecución. De forma esquemática, las tareas se resumen en los puntos siguientes:

- Atender las incidencias realizadas por los usuarios a través de los distintos canales de acceso operativos.
- Resolver los problemas identificados, verificando la solución, o encaminarlos a los departamentos competentes a través de los procedimientos correspondientes.
- Tele-resolución de las incidencias, siempre que ello no requiera una asistencia presencial en el lugar de las mismas.
- Desplazamiento a los centros que sea preciso para la resolución de las incidencias registradas.
- Coordinación con los distintos departamentos, Sistemas, Comunicaciones y Desarrollo, para la implantación y despliegue de herramientas o aplicaciones corporativas.
- Transporte del material informático o comunicaciones necesario a los centros cubiertos por el servicio
- Mantenimiento del inventario del parque de equipamiento informático y de comunicaciones.
- Notificar al Nivel 2 las averías del equipamiento para que éstos eleven las correspondientes incidencias a los fabricantes o proveedores externos del servicio de mantenimiento del equipamiento informático o de comunicaciones.
- Asesoramiento telefónico o presencial sobre el uso de las herramientas o infraestructuras competencia de los Sistemas de Información corporativos.
- Informar del estado de las incidencias.
- Seguimiento de las incidencias abiertas.

- Registrar, documentar y archivar adecuadamente las incidencias generadas.

El tipo de asistencia y las tareas asociadas se clasifican y relacionan en los siguientes apartados.

3.3.1.1. Mantenimiento Hardware

Dentro de este apartado se incluirán labores asociadas al mantenimiento correctivo de los equipos asociados a un puesto de trabajo, ordenador, impresora y demás dispositivos utilizados por los usuarios. Trabajarán de forma coordinada con el Nivel 2. Se pueden distinguir dos casos diferentes:

- Equipos que se encuentren cubiertos por sus propias garantías en el momento de la adquisición o posteriormente bajo la fórmula de un contrato de mantenimiento: en ese caso, será labor del técnico notificar a Nivel 2 un parte de la incidencia para que estos la eleven a la empresa responsable del mantenimiento y efectúen posterior seguimiento registrando todas las acciones que se deriven hasta se completa resolución mediante el método o procedimiento que se defina.
- Equipos que no dispongan de garantía o mantenimiento alguno: en ese caso, el técnico informará al Nivel 2 el tipo de avería detectada y su posible solución para su traslado al personal responsable del IASS. Será función del IASS decidir y costear los dispositivos o piezas de repuesto para su reparación, siendo labor de los técnicos de Nivel 2 gestionar su correspondiente sustitución, registrando igualmente todas las acciones hasta el cierre de la incidencia mediante el método o procedimiento que se defina.

Asimismo, entrarán en las tareas encomendadas la instalación o sustitución, y configuración de equipos, dispositivos o periféricos adicionales, tales como tarjetas de red, módems, tarjetas gráficas o de sonido, impresoras, escáneres, etc.

Será requisito para la empresa responsable de estos trabajos disponer de vehículos con capacidad de transporte adecuado para la distribución de los equipos que, en determinado momento, fuera necesario desplazar para su instalación en los diversos centros.

Este apartado también abarcará al equipamiento de comunicaciones (enrutadores, concentradores y conmutadores, UTRs, etc.), comprobación de su óptimo funcionamiento y detección de averías, con la consiguiente apertura de incidencia al Nivel 2 para su gestión, de forma similar a lo descrito anteriormente.

Asimismo asumirán las tareas relacionadas de la conectividad en los puntos de conexión de la red de cableado estructurado, parcheo de los diferentes puntos de la red en los racks de interconexión, tanto en el ámbito de la voz como de datos, cuando corresponda, incluyendo su adecuado registro y documentación a través de los procedimientos asociados.

3.3.1.2. Mantenimiento Software

Las tareas incluidas en este apartado afectan a la instalación, configuración, actualización y mantenimiento del software de las estaciones cliente. Este software se puede clasificar según dos categorías:

- **Aplicaciones comunes y ofimática:** Abarca todas las herramientas comunes de gestión (sistemas operativos, etc...), software de los periféricos instalados (drivers,...), así como las aplicaciones ofimáticas corporativas (procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, configurador de presentaciones, clientes de correo electrónico y programas antivirus).
- **Aplicaciones específicas:** Se refiere a todas aquellas herramientas de gestión particulares, asociadas a las tareas responsabilidad de los diferentes usuarios. Estas aplicaciones cliente presentarán características en muchos casos particulares a cada usuario, por lo que su administración deberá ser directamente tutelada por parte de los técnicos de la unidad.

3.3.2. Mantenimiento preventivo

Aparte de la asistencia programada para la resolución de incidencias registradas según las vías comentadas con anterioridad, se coordinará con el Director del Proyecto la planificación de visitas periódicas a los distintos centros, según su importancia y problemática (asociada al índice de incidencias).

Durante dichas visitas se efectuarán tareas de mantenimiento preventivo, detectando y resolviendo potenciales problemas. Una de las labores a realizar durante todas las asistencias a los centros, y más concretamente, en las descritas en el presente apartado, será la de actualización del Inventario de Recursos Informáticos y de Comunicaciones, tanto hardware como software, de forma que queden registradas todas las modificaciones detectadas en sendos ámbitos, manteniendo dicha información de forma centralizada.

3.4. Grupo de Nivel 2

Los técnicos pertenecientes al Grupo de Nivel 2 supervisarán las labores del grupo asignado al Nivel 1, siguiendo las pautas establecidas por el Director de Proyecto. Además acometerán labores de implantación y mantenimiento tanto correctivo como preventivo de los sistemas proveedores de servicios informáticos y de comunicaciones, esto es, servidores de aplicaciones y equipos de comunicaciones, tanto locales como remotos. A continuación se describen con mayor detalle las funciones del Nivel 2.

3.4.1. Supervisión y Coordinación del Grupo de Nivel 1

Será responsabilidad del personal asignado al Nivel 2, la supervisión y coordinación de las tareas de los técnicos de Nivel 1, siguiendo las directrices acordadas entre el Director del Proyecto y los responsables de Sistemas de Información, y que se tomarán durante las reuniones de seguimiento del proyecto. Informará puntualmente al Director del Proyecto de las acciones desarrolladas y proporcionará las estadísticas e indicadores necesarios para valorar el cumplimiento de los niveles de servicio requeridos en este documento. Esta información supondrá una explotación estadística de la gestión realizada, atendándose diversos indicadores, como, por ejemplo:

- Registro de incidencias, donde se clasificarían según estado (Abiertas, Atendidas, Resueltas, Pendientes, ...)
- Por Unidad/Servicio, Centro, Dispositivo, ...

- Tiempos de Respuesta, de Resolución, ...
- Por Tipología, Hardware, Software,...

3.4.2. Gestión y Mantenimiento de Servicios en Explotación

Adicionalmente a las tareas de supervisión y coordinación del Grupo de Nivel 1, el Nivel 2 colaborará activamente en los procesos de Gestión y Mantenimiento de los servicios en explotación, tanto a nivel informático como de comunicaciones de voz y datos. Este mantenimiento afectará a los siguientes ámbitos:

Servidores de Aplicaciones y Servicios

Consistirá en la gestión y mantenimiento de los distintos servidores de aplicaciones y servicios, tanto para los que se encuentren en estado de explotación, como de preexplotación. A nivel de administrador de sistemas, esta gestión implicará evaluar el rendimiento de las máquinas respecto a las aplicaciones instaladas, detectando posibles problemas, proponiendo soluciones a los mismos, y si es aprobado por los responsables de la unidad, aplicando dichas soluciones.

Asimismo efectuará tareas de gestión, mantenimiento y optimización de los elementos que dan soporte a dichos sistemas, tales como la plataforma de virtualización, cabina de almacenamiento asociada, granjas de servidores, dispositivos para copias de seguridad, acceso remoto,...

La descripción de los equipos y servicios a mantener se describirán en el Anexo I adjunto al presente documento.

Comunicaciones

A nivel de DATOS, consistirá en la gestión y mantenimiento de los dispositivos de comunicaciones que soportan la Red de Comunicaciones del IASS, tanto a nivel local (LAN) como remotos (WAN). Las tareas asociadas serán la detección e identificación de averías, tanto en los equipos como en las líneas de comunicaciones, registro y notificación a las empresas que prestan soporte para ambos casos, seguimiento y cierre de las mismas.

En el ámbito de VOZ, las acciones a desarrollar dentro del apartado de telefonía se basan igualmente, en la identificación, comunicación y seguimiento de las averías o incidencias detectadas con los distintos proveedores del servicio telefónico, tanto desde el punto de vista de los equipos (centralitas y terminales), como de las líneas de comunicación utilizadas por éstos.

En el Anexo I se describirá el equipamiento básico de comunicaciones, tanto a nivel de datos como de voz.

3.5. Requisitos humanos y técnicos

Para el óptimo desempeño de las funciones anteriormente descritas, se requerirá la participación tanto de los recursos humanos adecuados, como del soporte material y técnico suficiente, que garantice la ejecución de los distintos trabajos descritos, así como proporcione los resultados anteriormente expuestos, tanto en lo que se refiere a las tareas propiamente dichas, como a los indicadores de explotación y rendimiento del servicio prestado.

3.5.1. Recursos Humanos

La configuración de dos grupos con funciones claramente identificadas, supone la definición de dos perfiles con distinta cualificación técnica que permitan cubrir las necesidades de los niveles anteriormente descritos. Un estudio de las tareas asociadas a éstos, permitirá estimar el número de recursos requerido para cada uno de ellos.

Ante la variedad de tareas incluidas en el ámbito funcional de cada grupo, y con objeto una adecuada selección de los recursos humanos adscritos al proyecto, se relacionará para cada perfil las materias sobre las que los candidatos deberán presentar documentación acreditativa de los conocimientos exigidos mínimos. Esta documentación deberá contar con la oficialidad correspondiente en cada caso, esto es, deberán haber sido emitidos por entidades oficiales o reconocidas por los fabricantes de cada una de las plataformas o sistemas requeridos.

Tendrá una especial significación la acreditación de conocimientos asociados al perfil de Nivel 2 asignado al proyecto, dada la naturaleza crítica y estratégica de los sistemas a gestionar.

Teniendo en cuenta que la presente contratación considera la obligatoria subrogación por parte del adjudicatario del personal que actualmente presta sus servicios adscrito a los dos niveles mencionados, y que se ajusta a los requisitos que se describen a continuación, éstos serán de obligado cumplimiento para cualquier técnico que se incorpore al proyecto, ya sea en el caso de que algún trabajador no acepte la subrogación prevista, se produzcan bajas entre el personal subrogado, vacaciones, etc.

Cada uno de los tres técnicos (niveles 1 y 2) adscritos al proyecto desarrollará sus tareas en jornada completa, entendiéndose ésta para un total de cuarenta (40) horas semanales.

3.5.1.1. Grupo de Nivel 1

Para efectuar las tareas asignadas al Grupo Nivel 1, considerando factores tanto técnicos, en referencia a la naturaleza de las acciones a desarrollar, como funcionales, teniendo en cuenta el ámbito de actuación de las mismas, sobre una distribución geográfica de centros con factores elevados de descentralización, se estima una dotación de recursos humanos formada por DOS (2) Técnicos Especialistas (FP II o equivalente), con conocimientos y experiencia demostrables en las tareas descritas.

Específicamente, deberán presentar conocimientos demostrables en Administración, manejo e implantación de infraestructuras de red bajo entornos Windows y Linux.

Debe contar con una experiencia en el desempeño de puestos similares al descrito en este perfil de, al menos, 3 años.

3.5.1.2. Grupo de Nivel 2

Para cubrir las tareas asignadas al grupo Nivel 2, considerando las funciones de coordinación del Nivel 1, y las labores asociadas al mantenimiento de los sistemas en explotación, en su gran mayoría, ubicados en las dependencias del Centro de Proceso de Datos (CPD) del IASS, se estima una dotación de recursos humanos formada por Un (1) Técnico de Grado Medio, Ingeniero Técnico en Informática o

Telecomunicaciones, o FPII rama Sistemas, con un mínimo de 5 años de experiencia previa demostrable en desempeño de puestos similares.

De igual manera que en el caso de Nivel 1 se deberá indicar, en cualquier caso, nivel de conocimiento en la gestión de las materias y sistemas indicados en el apartado de descripción funcional.

A continuación se describen conocimientos básicos relativos al perfil de Nivel 2 y que deberán acreditarse conjuntamente entre el personal adscrito a dicho grupo funcional.

- Administración de plataforma Citrix, Servidores de Aplicaciones y Plataforma de Acceso Remoto.
- Administración de CheckPoint FW-1
- Administración MS Windows XP/2000/2003/2008
- Administración de Gestor de Bases de Datos MS SQL Server 2003, 2005 y/o 2008
- Administración de Plataforma de Virtualización VMWARE
- Administración de MS Exchange Server 2000 y/o 2003
- Administración de Sistemas de Comunicaciones CISCO (enrutadores, switches, ...).

Será necesario que presente, además, experiencia en funciones similares de coordinación o dirección de grupos de trabajo.

3.5.1.3. Director de Proyecto

Para dotar el puesto de Director de Proyecto, considerando las funciones de supervisión del servicio prestado, coordinación con los responsables técnicos del IASS a la hora de marcar pautas, estrategias y cualquier decisión que redunde en el nivel del servicio prestado, se requerirá un perfil de Licenciado, Ingeniero o Ingeniero Técnico en Informática o Telecomunicaciones, con un mínimo de 5 años de experiencia previa demostrable en desempeño de puestos similares.

3.5.2. Recursos Técnicos

Todo el material técnico necesario para la realización de todas las tareas descritas, tales como herramientas, aparatos de test o medidas, etc., serán proporcionados por la empresa adjudicataria, así como los correspondientes equipos informáticos (ordenador, impresoras,...) necesarios para el desarrollo y posterior registro de las mismas por parte del personal asignado al proyecto.

Corre por cuenta del IASS todo aquel material necesario para la reparación de los equipos objeto del servicio, repuestos, consumibles, etc. Igualmente se pondrá a disposición de la empresa adjudicataria el software corporativo disponible que sea necesario para la prestación de los servicios previstos en cada caso.

Como se describe al comienzo del presente pliego, dada la distribución que presentan los centros que componen el organigrama del Instituto, y que abarca la práctica totalidad de la superficie Insular, si bien los centros con mayor densidad de usuarios se encuentran en el Área Metropolitana, será necesario por parte de la asistencia externa contar con un medio de transporte propio y adecuado, tanto para el traslado de su personal técnico como del material correspondiente. El recurso de

transporte ofertado deberá presentar la capacidad de adecuarse para permitir posibles traslados de material en el caso de puntuales instalaciones masivas.

Asimismo, y considerando ese requisito de movilidad exigido al personal adscrito al servicio, sobre todo los pertenecientes a Nivel 1, junto con la naturaleza de los trabajos a ejecutar, que en muchas ocasiones requerirá la presencia del personal en la sede principal del IASS, para efectuar las tareas de mantenimiento de los equipos, sustitución de piezas, reinstalación de software, etc., la empresa deberá asegurar la agilidad en el acceso de los técnicos, al menos a dicha sede, ofreciendo garantías y minimizando el tiempo invertido en los desplazamientos.

Para favorecer este objetivo, el IASS pondrá a disposición de la empresa contratista hasta un máximo de DOS (2) plazas de aparcamiento reservadas para este servicio, con un coste actual de 45€ mensuales, a abonar a la entidad que gestiona este recurso público (Sinpromi).

3.5.2.1. Herramienta de Gestión del Proyecto

Para soportar las tareas de registro y seguimiento de todas las actuaciones efectuadas por parte del personal adscrito al servicio, tanto las que se refieren a incidencias de Nivel 1, como las asignadas al Nivel 2, se empleará la herramienta actualmente existente en el IASS - **OTRS** (*Open-source Ticket Request System* , **v.2.4.7.**).

La empresa adjudicataria se hará cargo de las labores de mantenimiento, posibles mejoras en su parametrización, ajustes... así como las tareas de actualización de la plataforma según se liberen nuevas versiones de la misma.

Concretamente se profundizará en la obtención de datos estadísticos, categorización de las incidencias, tiempos de respuesta y resolución... con el objeto de que sirva como mecanismo de control en la prestación de servicio.

3.5.3. Lugar y Condiciones de Trabajo

El personal técnico asignado al servicio por parte de la empresa adjudicataria desempeñará sus servicios preferentemente en dependencias externas al IASS. En cualquier caso, debido a la naturaleza de las propias funciones a desempeñar, que requieren la interacción directa con los elementos básicos que proveen los servicios de los sistemas de información corporativos, concretamente los referidos al Grupo de Nivel 2 y descritas a lo largo del presente documento, podrá determinarse una ubicación diferenciada en las dependencias del Instituto donde el personal técnico externo pueda desempeñar las labores de mantenimiento y gestión de los sistemas, reparación de equipamiento, y cualquier otra tarea de su responsabilidad que, por las razones anteriormente expuestas, deban desempeñarse directamente sobre los equipos y/o en las dependencias del IASS.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar a su personal todo el material y herramientas necesarios para la prestación de los servicios objeto del contrato (servicios de telecomunicación, correo electrónico, telefonía, equipos informáticos, mobiliario, vehículos, etc...), corriendo con los gastos asociados.

Para los trabajos que se realicen desde las dependencias de la empresa adjudicataria, ésta deberá proveer la conectividad necesaria para la adecuada interacción con los sistemas del IASS requeridos para la prestación de los servicios. El

coste de las líneas de comunicación necesarias correrá a cargo de la empresa adjudicataria.

La jornada laboral será la que establezca la empresa adjudicataria, pero la disponibilidad de los servicios de atención y resolución de incidencias se deberá ajustar al horario principal de atención del colectivo de usuarios de los sistemas de información del IASS, esto es, de lunes a viernes, de 7:45 a 15:15 horas.

El personal de la empresa adjudicataria portará en lugar visible una identificación donde se especifique el nombre de la empresa y del servicio contratado, así como datos identificativos del técnico, incluida foto, durante su permanencia en cualquier centro o dependencia corporativa.

La empresa adjudicataria deberá responsabilizarse de la continuidad del servicio contratado, manteniendo la calidad del mismo. Por tanto, todas las ausencias así como los periodos vacacionales del personal técnico asignado por parte de la empresa serán asumidos por ésta, previa notificación al Responsable de la Unidad con margen suficiente (treinta días en el caso de vacaciones y cuarenta y ocho horas para las ausencias), de forma que sean adecuadamente solventados mediante la incorporación del personal designado por ésta siempre y cuando presenten la misma (o superior) cualificación para el puesto a suplir.

En el caso de ausencias imprevistas del personal, se concederá un margen de cuarenta y ocho horas para su adecuada sustitución, según los parámetros anteriormente indicados.

3.5.4. Plan de Formación

Para mantener un adecuado nivel de atención acorde a la plataforma a mantener y el servicio a prestar, el personal técnico asignado por parte de la empresa adjudicataria deberá contar con conocimientos específicos que cubran la totalidad de los sistemas y servicios soportados por el vigente contrato.

A estos conocimientos deberán actualizarse en virtud del propio dinamismo de los servicios prestados, asociados a las TIC.

Para asegurar esa continua formación, será requisito por parte de la empresa adjudicataria la impartición de una serie de cursos de formación al personal adscrito al proyecto respecto a una serie de materias básicas.

A continuación se describen las materias para las cuales se requiere la impartición de formación específica a efectuar durante el período de vigencia del contrato al personal adscrito al proyecto. Esta formación debería centrarse en las plataformas disponibles por el IASS, y que se describen en el Anexo I. Junto a cada materia se aportan ejemplos de estas especificidades.

- Gestión de sistemas operativos (plataforma Windows y Linux)
- Plataforma de Seguridad y Acceso (Cortafuegos, Proxy, Accesos Remotos)
- Servidores de Aplicaciones (Entorno Citrix, JBoss)
- Plataforma de Virtualización (Entorno VMWare)

Las ofertas presentadas deberán incluir información detallada de los cursos ofertados sobre las materias requeridas, incluyendo una planificación de fechas de impartición, programa de cada sesión formativa y su duración prevista. El formador elegido para impartir cada curso deberá disponer de algún tipo de acreditación que

justifique su conocimiento o experiencia en la materia correspondiente. Esta información se valorará dentro del criterio de mejoras a la oferta, en el ámbito de la formación.

Igualmente, entre los criterios de valoración de mejoras a la presente oferta se incluirá la opción de ampliar la dotación de los cursos, incorporando nuevas materias, o posibilitando la incorporando a los mismos al personal técnico del IASS.

4. IMPORTE Y PLAZO DE EJECUCIÓN.

El objeto del contrato tendrá una duración de UN (1) AÑO, a cumplir desde la formalización del contrato, con un importe máximo de 122.000€, impuestos no incluidos. Este contrato podrá ser prorrogado por un período máximo no superior a un año adicional.

La forma de pago será mensual, con importe fijo y proporcional al precio de adjudicación, previa conformidad de la correspondiente factura por parte de la Unidad de Planificación, Evaluación y Sistemas de Información.

5. SUPERVISIÓN DEL CONTRATO

El objeto del contrato será supervisado cuantas veces se considere oportuno por parte del IASS, que controlará la ejecución del mismo, comprobando que su realización se ajusta a las exigencias técnicas previstas, pudiendo cursar al Director de Proyecto por parte de la empresa adjudicataria cuantas instrucciones estime convenientes para la correcta ejecución del contrato.

Esta supervisión afectará no sólo al desarrollo funcional del servicio descrito, sino también al personal asignado para su desempeño, de manera que pudiera solicitarse su sustitución tras valoración negativa tanto a nivel de aptitud como de actitud ante los trabajos realizados.

A fin de facilitar la necesaria supervisión del servicio prestado, se identifican unos indicadores mínimos de calidad:

1. **Informe de seguimiento del servicio:** el Director de Proyecto entregará al IASS con periodicidad TRIMESTRAL, un informe detallado con las principales incidencias, hitos y objetivos alcanzados, relacionados primero con la implantación y posteriormente la normal prestación del servicio.

El primero de estos informes, se centrará en las tareas de implantación del servicio, y aparte del contenido básico requerido para el control y seguimiento del mismo, se destacará la puesta en marcha de las tareas o actividades relacionadas con la prestación del objeto del contrato, destacando las mejoras ofertadas por el contratista y su repercusión en el servicio prestado.

Para obtener indicadores de calidad de prestación del servicio por parte del cliente final, esto es, los usuarios de los sistemas de información del IASS, se demandará una encuesta de satisfacción con periodicidad trimestral. La empresa adjudicataria implantará el mecanismo, de forma coordinada con los responsables del servicio, que posibilite la obtención de esta medida del servicio prestado. Los resultados de la encuesta de satisfacción formarán parte del nivel de servicio prestado y se reflejarán en el informe de implantación y seguimiento del proyecto. El objetivo de este indicador de satisfacción del servicio no podrá ser inferior al 75%.

2. **Informe mensual de incidencias:** El Director de Proyecto entregará mensualmente al IASS un informe que permita medir el rendimiento de resolución de incidencias. En el informe deben figurar, al menos, los siguientes parámetros:

- Número de incidencias registradas, las que permanecen abiertas y las resueltas y cerradas, desglosadas según el canal de entrada y Unidad.
- Tiempo medio de respuesta.
- Tiempo medio de resolución.
- Evolución temporal.

Se entiende como **Tiempo de Respuesta** el tiempo transcurrido desde que se recibe una incidencia hasta que un técnico adscrito al servicio inicia las labores de atención, bien telefónicamente, actuando sobre la aplicación de gestión de incidencias, etc. El tiempo de **Tiempo de Resolución** se entenderá como el tiempo transcurrido entre el momento de la creación de la incidencia y su resolución, incluyendo el cierre de la misma de forma satisfactoria.

El objetivo para el indicador de servicio es que un 95% de las incidencias sean atendidas, resueltas y cerradas en los tiempos reflejados en la siguiente tabla:

PRIORIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESOLUCIÓN
Muy baja	90 minutos	48 horas
Baja	90 minutos	48 horas
Normal	60 minutos	24 horas
Alta	30 minutos	8 Horas (*)
Muy alta	30 minutos	8 Horas (*)

* Las incidencias con prioridad Alta o Muy Alta se atenderán prioritariamente frente al resto de incidencias registradas, minimizando su tiempo de respuesta y resolución.

Para la cuantificación del tiempo de respuesta se tendrá en cuenta horas efectivas dentro del intervalo de atención definido para el servicio. El tiempo de resolución se medirá en horas naturales desde el momento de la creación de la incidencia.

La urgencia de las distintas incidencias se establecerá en base a la definición de criterios que determinen los distintos niveles de prioridad, de forma coordinada entre los responsables de los sistemas de información del IASS y el Director de Proyecto. Estos criterios podrán revisarse durante el período de ejecución del servicio.

El informe mensual incluirá un detalle de aquellas incidencias que superen un plazo (estimado en 2 semanas) sin haber sido resueltas, así como de la atención prestada a las urgentes.

3. **Informe de Formación:** respecto a las actividades formativas de carácter obligatorio incluidas en el pliego, así como las ofertadas como mejora a la oferta, el Director de Proyecto entregará al IASS la siguiente documentación:

- Plan de formación detallado, incluyendo áreas de formación, metodología y fechas de impartición de cursos.

- A la finalización de cada actividad formativa el Director de Proyecto entregará al IASS los siguientes documentos:
 - Encuestas de satisfacción realizadas a los asistentes a los cursos. El resultado de estas encuestas será el indicador para el servicio de formación.
 - Copia de la documentación entregada a los asistentes a los cursos.

6. PENALIDADES Y CAUSAS DE RESOLUCION

Se considerarán causas susceptibles de penalización las siguientes:

SERVICIO	MECANISMO DE CONTROL	PENALIZACIÓN
Nivel de Servicio	Resultado del Informe Mensual de Incidencias. Encuestas de Satisfacción.	En caso de que el indicador de servicio sea inferior al propuesto en este apartado del pliego por causas imputables al contratista, se realizará una advertencia a la empresa adjudicataria del servicio. Si se producen dos advertencias consecutivas y el rendimiento sigue siendo inferior al propuesto, se penalizará con un 5% de la cuantía de la factura del período en que se ha producido la desviación en el nivel de servicio.
Formación	Resultado del Informe de Formación	En caso de incumplimiento del plan de formación, o de que los resultados de las encuestas no resulten satisfactorios, por causas imputables al contratista, se penalizará con un 5 % sobre el importe de adjudicación del contrato.
Implantación del Servicio y de las Mejoras ofertadas	Resultado del Informe de Seguimiento del Servicio	En el caso de retrasos o incumplimientos en la prestación o implantación del servicio, afectando a los requisitos mínimos requeridos, a la dotación de los recursos técnicos y humanos previstos, así como a las mejoras ofertadas, por causas imputables al contratista, se penalizará con un 5% sobre el importe de adjudicación del contrato.

La posible aplicación de penalizaciones será precedida de un análisis a efectuar entre el IASS y el Director de Proyecto, donde se evaluará la documentación aportada por el adjudicatario y sus argumentaciones.

En caso de que el IASS no reciba la documentación por parte de la empresa adjudicataria (Informe mensual de incidencias, plan de formación, encuestas de satisfacción,...) no será posible evaluar objetivamente el servicio prestado, por lo que prevalecerá el criterio del IASS sobre las penalizaciones a aplicar.

Asimismo, deben considerarse obligaciones contractuales esenciales, a efectos de determinar causa de resolución del contrato, las siguientes:

- Dotación del personal adscrito al proyecto: el incumplimiento reiterado de este precepto, tanto por el número de personas adscritas al proyecto como en la cualificación correspondiente, tanto para la prestación normal del servicio, como a la hora de suplir ausencias de personal durante más de una semana (vacaciones, bajas, etc.) sería susceptible de rescisión del contrato.
- Cumplimiento de los niveles de servicio acordados: un reiterado incumplimiento de los niveles de servicio acordados serían causa para la rescisión del contrato.
- Cumplimiento de las mejoras ofertadas: considerando el valor asignado a este criterio a la hora de valorar las distintas ofertas, un incumplimiento reiterado en cualquiera de las mejoras ofertadas sería susceptible de causa para la resolución del contrato.

ANEXO I – Descripción plataforma tecnológica instalada en el IASS

A continuación se describe brevemente información básica del entorno y equipamiento básico soporte a los servicios a mantener requeridos en el presente pliego de prescripciones técnicas.

Sedes

Los centros que forman parte del IASS se distribuyen por toda la geografía insular. La actividad fundamental se efectuará sobre los centros de gestión directa que se relacionan a continuación:

- Sede de los SSCC del IASS (zona metropolitana)
- Hospital Febles Campos (zona metropolitana)
- Residencia de Mayores de Ofra (zona metropolitana)
- Hogar Sagrada Familia (zona metropolitana)
- Centro Maternal Nuestra Señora de la Luz (zona metropolitana)
- Centro Ocupacional Valle Colino (zona metropolitana)
- Centro Ocupacional Los Verodes (zona metropolitana)
- Hospital Nuestra Señora de Los Dolores (zona metropolitana)
- Hospital Santísima Trinidad (valle de la Orotava)
- CAMP Reina Sofía (valle de Güímar)

No obstante, y de forma puntual, podrían efectuarse tareas específicas en otros centros de los que el IASS es titular o se encuentran bajo su tutela o supervisión.

Equipamiento de Usuario

Los Sistemas de Información del IASS abarcan un número estimado de 400 puestos de trabajo (SO Windows y Linux) y unas 650 extensiones telefónicas.

Equipamiento y Servicios Corporativos

Los equipos y plataformas disponibles a nivel corporativo, que prestan servicio horizontal a todos los usuarios de sistemas de información del IASS, se resumen en:

- Servidores principalmente marca DELL Power Edge. Cabina de Discos y robot de copias en cinta magnética de dicha marca.
- Sistemas Operativos Linux, Microsoft Windows 2000/2003 Server y Advanced Server y Windows Server 2008 R2.
- Motor de bases de datos Microsoft SQL Server 2003/2005/2008 R2.
- Servicios de publicación WEB Microsoft Internet Information Server y JBoss.
- Servicio de correo electrónico Microsoft Exchange Server 2003.
- Sistema de copias de seguridad Veritas Backup Exec., en su versión 2012.
- Publicación de aplicaciones corporativas: Plataforma Citrix XenApp versión 5.0.
- Entorno colaborativo MS SharePoint Foundation
- Plataforma de virtualización VM Ware.
- Acceso remoto a aplicaciones: Citrix Access Gateway.
- Sistemas de seguridad Microsoft ISA Server 2006 y Checkpoint Firewall-One.
- Antivirus y Antispam: Eset Nod 32 Antivirus 4 y Proxmox Mail Gateway 2.6.
- Routers Cisco 801, 2500, 2600, 1700, Catalyst 4507.
- Electrónica de red de diversos fabricantes, CISCO, 3COM, Enterasys, etc...