

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) DEL SERVICIO TÉCNICO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN DEL IASS

1. ANTECEDENTES

El Servicio Técnico de 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 servidores que dan soporte a las plataformas y sistemas corporativos.

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. 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 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, esto es, servidores de aplicaciones y otras plataformas de sistemas, 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, Sistema, Aplicación ...
- 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, abarcando los sistemas y plataformas corporativos.

Servidores de Aplicaciones y Servicios Corporativos

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, cabinas de almacenamiento, granjas de servidores, dispositivos para copias de seguridad, correo electrónico, sistemas de acceso remoto,...

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.

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

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 definición de los dos niveles anteriormente descritos, con funciones claramente determinadas en cada uno de ellos, supone la existencia de dos perfiles de RRHH, con distinta cualificación técnica, a la hora de cubrir las necesidades de los citados niveles. Un estudio de las tareas asociadas a dichos perfiles permitirá estimar el número de recursos requerido para cada uno de ellos.

Ante la variedad de tareas incluidas en el ámbito funcional de cada nivel, 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, personal para la cobertura de los períodos vacacionales, etc.

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 FP II 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 MS Windows Server 2003/2008/2012 o superior
- Administración entornos LINUX, aplicaciones JBOSS, TOMCAT
- Administración de Gestor de Bases de Datos MS SQL Server 2008 o superior
- Administración de Plataforma de Virtualización VMWARE
- Administración de MS Exchange Server 2010 o superior

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 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 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.4.0).

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.

Asimismo será objeto del presente contrato las tareas de adecuación de la herramienta de gestión a las normativas de seguridad informática de aplicación, concretamente la legislación en materia de protección de datos – LOPD – como el Esquema Nacional de Seguridad – ENS.

A este respecto, será objeto del contrato ajustar la aplicación de gestión de incidencias corporativa para que se convierta en la plataforma de registro y gestión de toda la documentación relacionada con la citada normativa, tanto a nivel procedimental como de registro de actividad. La oferta presentada deberá incidir en esta tarea, describiendo su alcance, así como una planificación de los trabajos relacionados para alcanzar el objetivo propuesto.

Asimismo se encargará de la integración de un módulo de inventario al sistema actual. Como herramienta de gestión de inventario se propone OCS Inventory.

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 de los técnicos 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, que pasaremos a denominar **Horario Básico**, y se extiende de lunes a viernes, entre las 7:45 y las 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 al menos 40 horas de formación anual a cada técnico adscrito al proyecto en relación 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)

La empresa deberá acreditar anualmente el cumplimiento de los requisitos de formación establecidos, aportando la documentación relativa a los cursos impartidos, fecha, programa y duración de los mismos.

4. IMPORTE Y PLAZO DE EJECUCIÓN.

El objeto del contrato tendrá una duración de DOS (2) AÑOS, a cumplir desde la formalización del contrato, con un importe total máximo de 230.000€, impuestos no incluidos, imputables a la aplicación presupuestaria 4A.231.22706, pudiendo ser prorrogado por un período no superior a dos años adicionales.

La forma de pago será mensual, con importe fijo y proporcional al precio de adjudicación, previa conformidad de la correspondiente factura por parte del Servicio Técnico de 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 semestral. 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	60 minutos	48 horas
Baja	60 minutos	48 horas
Normal	45 minutos	24 horas
Alta	30 minutos	8 Horas (*)
Muy alta	15 minutos	4 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 inicialmente en 2 semanas) sin haber sido resueltas, así como de la atención prestada a las de carácter urgente (prioridad alta y muy alta).

3. **Informe de Formación:** respecto a las actividades formativas de carácter obligatorio incluidas en el pliego, 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.

7. CRITERIOS PARA SU ADJUDICACIÓN Y SU PONDERACIÓN

Son criterios que han de servir de base para la adjudicación del contrato son los que a continuación se indican, por orden de importancia y con arreglo a la siguiente valoración. Se indicará en cada caso, qué criterios siguen un procedimiento de puntuación bajo criterios de cálculo automático, y cuales no. Posteriormente se describirán los criterios de cálculo para los criterios valorables automáticamente.

CRITERIOS	PONDERACIÓN
<p align="center">1. Mejoras a los Requisitos Descritos</p> <p>Se valorarán las propuestas que proporcionen una mejora sobre los requisitos mínimos descritos en el presente pliego respecto a los conceptos que se relacionan a continuación, ordenadas en función de su relevancia a efectos de valoración:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1.1 <u>Bolsa de Horas Adicional como Incremento en la Prestación del Servicio.</u> Destinado a atender picos de actividad dentro del horario básico, o a la realización de tareas especiales o de mantenimiento fuera del mismo. Se trata de un criterio de valoración automática. • 1.2 <u>Soporte adicional ofertado en nivel 3,</u> presencial o no presencial, formado por técnicos especializados en los sistemas y comunicaciones estratégicos en servicio por parte del IASS. La acreditación de la solvencia a este nivel será en base a la presentación de la documentación acreditativa correspondiente a cada sistema o tecnología, tanto a nivel técnico como de empresa. Se considerarán también certificaciones en materia de calidad, concretamente aquellas específicas de centros de atención de usuarios o de departamentos de sistemas de información. Para la evaluación de este criterio se considerará tanto la solvencia aportada (certificados) como la dedicación ofertada (horas de soporte). Este criterio no es susceptible de valoración automática. • 1.3 <u>Ampliación del Horario de Prestación del Servicio.</u> Se considerará la ampliación del horario básico definido para la prestación del servicio, tanto a nivel presencial como no presencial, y afectando tanto a nivel 1 como a nivel 2. Se considera criterio de valoración automática. • 1.4 <u>Metodología empleada para la ejecución del contrato,</u> incluyendo: Organización del servicio, Planificación de la actividad, Mecanismos de control de la actividad, Calidad, Definición de Procedimientos, Mejoras a Herramienta de Gestión del Servicio (OTRS), etc. Este criterio no es valorable automáticamente. 	<p>90</p> <p>25</p> <p>25</p> <p>20</p> <p>15</p>

<ul style="list-style-type: none"> • 1.5 <u>Mejora en la logística, vehículos, instrumentos, equipos... que redunden en un mejor servicio prestado.</u> Se considerará especialmente mejoras en las garantías de un rápido y eficaz acceso a la sede de los SSCC del IASS, por ejemplo, con la dotación, a cargo de la empresa, de plazas de aparcamiento próximas a dicha sede. Este criterio no es valorable automáticamente. 	5
<p style="text-align: center;">2. Menor Importe Económico</p> <p>Obtendrá mayor puntuación aquella oferta con menor importe económico. Este criterio es valorable automáticamente.</p>	10

MÉTODO DE VALORACIÓN

Obtenida la puntuación de todas las ofertas respecto a cada uno de los criterios, se sumará la puntuación total de cada una de ellas, resultando seleccionada la que obtenga mayor puntuación. La puntuación para cada criterio se asignará de la siguiente forma:

CRITERIOS NO VALORABLES AUTOMÁTICAMENTE:

Criterio nº 1. Mejoras: Se identificarán las mejoras incluidas en cada oferta entre las descritas en la tabla anterior y que hayan sido etiquetadas como no valorables automáticamente, concretamente:

1.2 Soporte adicional ofertado en nivel 3, dotado con 25 puntos

El objetivo de esta mejora será disponer de un soporte adicional, en un nivel superior a lo requerido en el pliego para el personal técnico adscrito al proyecto, que podrá ser presencial o no presencial, y estará formado por técnicos especializados en los sistemas y comunicaciones estratégicos en servicio por parte del IASS.

Este soporte estará disponible tanto para solventar problemas específicos en los sistemas a gestionar y que requieran un escalado superior, como para la orientación en nuevas tecnologías o proyectos que se desee conocer o profundizar relacionados siempre con los sistemas TIC.

La acreditación de la solvencia a este nivel será en base a la presentación de la documentación acreditativa correspondiente a la certificación del conocimiento de cada sistema o tecnología, tanto por parte de los recursos humanos que se adscriban al proyecto en este Nivel adicional, como a las certificaciones disponibles por parte de la propia empresa, a nivel de partner, distribuidor, etc.

Se considerarán también certificaciones en materia de calidad, concretamente aquellas específicas de centros de atención de usuarios o de departamentos de sistemas de información.

Para la evaluación de este criterio se tendrá en cuenta tanto la solvencia aportada (certificados) como la dedicación ofertada (horas de soporte).

De la misma manera que en anteriores apartados, se determinará un límite en el número de horas ofertadas de Nivel 3 para evitar desproporciones tanto en la capacidad de ejecución como en la de gestión y supervisión por parte de los técnicos de este Organismo.

De esta manera, se determina que el número máximo de horas de soporte de N3 que se entrará a valorar será de 400, cualquier exceso sobre dicho umbral será descartado, asignándose a la oferta el valor máximo previamente indicado.

1.4 Metodología empleada para la ejecución del contrato, dotado con 15 puntos

Este apartado considerará la propuesta de la empresa ofertante en relación a la Metodología propuesta para la ejecución del Servicio descrito, donde se consideren aspectos como la Organización, Planificación y Gestión del Servicio, Gestión y Aseguramiento de la Calidad, etc.

Se valorará la máxima concreción, particularización y alineamiento con el servicio demandado a través del presente pliego. Se evitará el uso literal de textos asociados a metodologías o mejores prácticas, debiendo profundizar en la aplicación concreta de las mismas en el proyecto objeto del presente pliego.

Tendrá especial relevancia en la valoración las propuestas de actuación que se describan con el objeto de adecuar la herramienta de gestión de solicitudes e incidencias para convertirla en el instrumento procedimental, documentación y registro derivados de la implantación de la normativa de protección de datos y del Esquema Nacional de Seguridad.

1.5 Mejora en la logística, vehículos, instrumentos, equipos... que redunden en un mejor servicio prestado, dotado con 5 puntos

Considerando que la empresa adjudicataria deberá dotar al personal adscrito al proyecto de todo el material necesario para la prestación del servicio – distinto al material propio del IASS objeto del servicio a prestar - (material informático para los técnicos adscritos al servicio, instrumental de medida, vehículos, telefonía, proximidad y accesibilidad a la sede central del IASS...), se entrará a valorar dicha dotación con objeto puntuar la que redunde en la prestación de un mejor servicio.

Todas estas mejoras, por su carácter descriptivo y no numérico, deberán relacionarse y detallarse de la manera más explícita posible para ser claramente identificables, no entrándose a valorar en caso contrario.

Se propone la inclusión de una tabla resumen con la relación de mejoras ofertadas para facilitar su identificación.

El resultado final será la suma de los resultados parciales obtenidos por cada oferta en cada uno de los conceptos a evaluar. La suma total de los criterios no valorables automáticamente asciende a 45 puntos sobre 100 posibles.

CRITERIOS ARITMÉTICOS (VALORABLES AUTOMÁTICAMENTE):

Criterio nº 1. Mejoras: dentro de este criterio, se consideran valorables mediante cálculos automáticos los conceptos siguientes:

1.1 Bolsa de Horas Adicional como Incremento en la Prestación del Servicio

Con un peso de 25 puntos, se valorará un incremento de la dotación de los recursos humanos adscritos a la prestación del servicio objeto de este pliego con objeto cubrir diversas situaciones específicas, como picos de actividad que se puedan producir tanto dentro como fuera del horario básico determinado. También contemplará las actividades a ejecutar fuera del horario básico relativas a las tareas de mantenimiento necesarias en los sistemas objeto de gestión, concretamente por el grupo de Nivel 2, y que deberán preferentemente efectuarse fuera del horario básico establecido para minimizar su impacto a los usuarios de los sistemas de información corporativos.

La bolsa de horas ofertada en cada Nivel mantendrá las mismas condiciones de servicio descritas en este pliego para las tareas correspondientes al horario básico, esto es, podrá implicar una atención presencial o remota, en función de la necesidad detectada.

Este incremento de recursos se valorará en función del número de horas adicionales que se oferten para esta finalidad, considerando que en el caso de ofrecerse dentro del horario básico, deberán ser ejecutadas por técnicos distintos a los asignados al proyecto.

Se cumplimentará una tabla como se indica a continuación, identificando el número de horas adicional (con carácter anual) aportados dentro o fuera del horario de atención básico, así como al Nivel de pertenencia, entre los dos contemplados en este Pliego en función de su formación y tareas a desempeñar.

	Dentro del Horario Básico		Fuera del Horario Básico	
	Nº de horas adicionales Nivel 1	Nº de horas adicionales Nivel 2	Nº de horas adicionales Nivel 1	Nº de horas adicionales Nivel 2
Empresa 1				
Empresa 2				
Empresa n				

Los recursos adicionales contemplados deberán responder a los requisitos de formación y solvencia exigidos en este pliego para cualquiera de los dos niveles definidos, así como desempeñar las tareas y funciones asignados a éstos.

Este subcriterio será valorado con un máximo de 25 puntos, repartidos en cuatro apartados descritos de la siguiente manera:

- Dentro del Horario Básico de Atención (10 puntos)
 1. Ampliación del número de horas en Nivel 1: 5 puntos
 2. Ampliación del número de horas en Nivel 2: 5 puntos

- Fuera del Horario Básico de Atención (15 puntos)
 3. Ampliación del número de horas en Nivel 1: 5 puntos
 4. Ampliación del número de horas en Nivel 2: 10 puntos

La Mejor Oferta dentro de cada apartado será la que ofrezca mayor número de horas adicionales. A esta Mejor Oferta se asignará la máxima puntuación asignada a dicho concepto.

El resto de ofertas se calcularán en base a la fórmula proporcional directa

$P_o = P * (\text{Oferta} / \text{Mejor Oferta})$, donde:

- P_o = puntuación de la oferta en estudio
- P = puntuación máxima asignada al nivel en estudio en cada rango horario
- Oferta = número de horas ofertadas en el nivel en estudio
- Mejor Oferta = valor de la Mejor Oferta para cada nivel

La puntuación total de cada oferta en este criterio será la suma de la puntuación obtenida en cada una de las cuatro opciones posibles.

Para evitar propuestas que incluyan un número de horas adicionales tan elevado que genere dudas tanto en la posibilidad de dotación o ejecución, como de la propia necesidad o supervisión por parte del IASS, considerando la experiencia en actuaciones de esta naturaleza durante la prestación de este tipo de servicios en los últimos años, se han identificado unos valores límite.

Cualquier oferta que supere dichos límites no será considerada, asignándose automáticamente como valor ofertado el límite máximo establecido.

- Dentro del Horario Básico de Atención
 1. Ampliación del número de horas en Nivel 1: 150
 2. Ampliación del número de horas en Nivel 2: 100
- Fuera del Horario Básico de Atención
 3. Ampliación del número de horas en Nivel 1: 100
 4. Ampliación del número de horas en Nivel 2: 400 (*)

(*) La ampliación del número de horas en Nivel 2 fuera del Horario Básico de atención está relacionada preferentemente con la atención a las tareas de mantenimiento de los sistemas de información objeto del contrato.

Adicionalmente a la cumplimentación de la tabla descrita anteriormente, la oferta deberá incluir una breve descripción del protocolo propuesto para la utilización de las horas ofertadas.

1.3 Ampliación del Horario de Prestación del Servicio

En este criterio se valora la posibilidad de ampliar el horario definido como básico y donde resulta obligatoria la prestación de los servicios de atención y resolución de incidencias. Se recuerda que este horario básico se fija entre las 7:45 y las 15:15h.

A diferencia del anterior criterio, que establece una bolsa de horas a ejecutar de forma variable, en función de la aparición de determinados picos de trabajo, o bien para hacer frente a tareas de mantenimiento de los sistemas fuera del horario de máxima actividad de los usuarios de sistemas de información corporativos, este nuevo criterio de mejora plantea la posibilidad de ampliar de una manera fija y determinada el tramo horario inicial establecido para la atención del servicio, el denominado Horario Básico.

Ante las múltiples variantes que permite la consideración de este criterio, y en base a la experiencia acumulada en los años de prestación de un servicio como el que se plantea, sólo se van a considerar las siguientes posibilidades de ampliación del horario de prestación del servicio:

1.3.1 Ampliación del Horario Básico

Como se ha indicado a lo largo del presente pliego, el horario básico establecido supone la disposición de los recursos humanos asignados al proyecto para la ejecución de las tareas descritas, que pueden suponer una atención tanto remota como presencial a los usuarios de los sistemas de información del IASS.

Se podrá considerar como mejora, la ampliación de este Horario Básico en las mismas condiciones de prestación del servicio que se han definido para dicho horario.

Para ello se tendrá en cuenta el número de horas diarias (o fracción) de ampliación del servicio respecto al horario básico establecido, y los recursos humanos adscritos a dicha ampliación, considerando tanto su número como el nivel de pertenencia.

Considerando que esta ampliación debe mantener las condiciones de prestación del servicio definidas en el pliego para el horario básico, se estima que el número de recursos adscritos a dicha ampliación será, como máximo, el definido para este horario básico en cada uno de los niveles, pudiendo ser, en todo caso, igual o inferior a éste en cualquiera de los dos niveles a considerar, nunca superior.

La tabla a cumplimentar para describir esta mejora sería la siguiente:

	Nivel 1		Nivel 2	
	Número de horas diarias de ampliación del Horario Básico	Número de RRHH adscritos (0,1 ó 2)	Número de horas diarias de ampliación del Horario Básico	Número de RRHH adscritos (0 ó 1)
Empresa 1				
Empresa 2				
Empresa n				

A la hora de establecer un Horario Ampliado, resultado del incremento del Horario Básico inicialmente requerido, se deberán tener estas consideraciones temporales:

- Al igual que el Horario Básico, sólo se considerará de Lunes a Viernes.
- La hora de inicio no podrá ser anterior a las 07:00h
- La hora de finalización no podrá ser superior a las 18h

Los puntos asignados a este apartado son 10, repartidos de la siguiente manera:

Nivel 1	5
Nivel 2	5

Se calculará el coeficiente de ampliación para cada uno de los dos niveles resultado de multiplicar el número de horas diarias de ampliación ofertado por el número de técnicos adscritos a dicha ampliación.

La Mejor Oferta será la que ofrezca mayor coeficiente de ampliación para cada nivel. A esta Mejor Oferta se asignará la máxima puntuación asignada a dicho Nivel. El resto de ofertas se calcularán en base a la fórmula proporcional directa

$P_o = P * (\text{Oferta} / \text{Mejor Oferta})$, donde:

- P_o = puntuación de la oferta en estudio
- P = puntuación máxima asignada al nivel en estudio ($N_1=5$; $N_2=5$)
- Oferta = coeficiente de ampliación ofertado en el nivel en estudio
- Mejor Oferta = valor de la Mejor Oferta para cada nivel (la oferta con coeficiente de ampliación más alto)

La puntuación total de cada oferta en este apartado será la suma de la puntuación obtenida para cada uno de los dos niveles.

1.3.2 Ampliación del Horario para Servicios de Atención No Presencial

Como complemento a la ampliación del Horario Básico previamente considerado, otra vía a tener en cuenta como posible ampliación del horario de prestación del servicio sería la identificación de un Horario para Servicios de Atención No Presencial.

A diferencia del apartado anterior, que considera una ampliación del horario en las mismas condiciones de ejecución que las definidas en el Horario Básico descrito en el pliego, y que incluye la atención presencial en las dependencias del IASS, el presente apartado plantea la disposición de un horario de atención adicional en condiciones de atención no presencial.

De esta manera, las acciones a efectuar sobre los usuarios de los sistemas de información serían todas aquellas descritas en el pliego y asociadas tanto al Nivel 1 como al Nivel 2, pero que no requieran la presencia física en las instalaciones del IASS, pudiendo resolverse de forma telefónica o mediante un acceso remoto.

El Horario de este Servicio de Atención no Presencial no podrá solaparse con el Horario Básico o Ampliado descrito en el apartado anterior. En caso de que alguna oferta presente colisión entre los horarios de atención, no se considerará ese período a la hora de su valoración.

Los intervalos posibles para la prestación del servicio de atención no presencial serían:

- Lunes a Viernes
 - Hora de inicio no podrá ser anterior a las 15:15h (fin del horario básico) o la hora de finalización del horario ampliado, caso de existir.
 - Hora de finalización no podrá ser superior a las 21:00h
- Sábados y Domingos
 - Hora de inicio no podrá ser anterior a las 8h
 - Hora de finalización no podrá ser superior a las 14:00h

Los puntos asignados a este apartado son 10, repartidos de la siguiente manera:

Nivel 1	5
Nivel 2	5

La Mejor Oferta será la que ofrezca mayor número de horas semanales en cada Nivel para este servicio no presencial, y se asignará la máxima puntuación. El resto de ofertas se calcularán en base a la fórmula proporcional directa

$P_o = P * (\text{Oferta} / \text{Mejor Oferta})$, donde:

- P_o = puntuación de la oferta en estudio
- P = puntuación máxima asignada ($N_1=5$; $N_2=5$)
- Oferta = número de horas semanales ofertadas para este servicio de atención no presencial en cada Nivel
- Mejor Oferta = valor de la Mejor Oferta

La puntuación total de cada oferta en este apartado será la suma de la puntuación obtenida para cada uno de los dos niveles.

Criterio nº 2. Menor Importe Económico: Se valorará de 0 a 10 puntos de acuerdo a las normas siguientes:

El sistema de valoración que se empleará consiste en utilizar la fórmula proporcional habitual, estableciendo proporciones entre la mejor oferta y el precio de licitación, y asignando puntuaciones a las demás en función de la proporción directa que mantengan en relación a ese intervalo, pero tratando de salvar el comportamiento de dicha fórmula proporcional en el caso de que las propuestas se encuentren en un intervalo próximo al importe de licitación, en cuyo caso su aplicación asigna grandes diferencias de puntuación a pequeñas diferencias en las bajas.

En consecuencia se establece un **Factor Corrector** que se activa cuando la Mejor Oferta (MO) no alcanza una determinada baja para reducir esa distorsión, denominándose a este límite Umbral de Referencia (UR).

El funcionamiento se traduce en el siguiente modo:

- a) Si la Mejor Oferta no mejora el nivel fijado por el Umbral de Referencia ($MO > UR$), **se activará el factor de corrección de la fórmula proporcional**, asignando puntos a las diferentes ofertas en función de la bondad de la oferta respecto a las condiciones de licitación. Este factor corrector supondrá que la mejor oferta no alcanzará la totalidad de los puntos en juego correspondientes al criterio de valoración.
- b) Si la Mejor Oferta mejora el nivel fijado por el Umbral de Referencia ($MO \leq UR$), **no se activará el factor de corrección**, por lo que el resultado será equivalente al que se obtendría aplicándose la fórmula proporcional de un modo directo, obteniendo la mejor oferta la totalidad de los puntos vinculados al criterio de valoración y el resto según proporción directa.

DESARROLLO DE LA FÓRMULA PROPORCIONAL:

El criterio económico consta de un total de X puntos, y el resultado de valoración de cada propuesta dependerá del volumen de la baja ofertada. Para poder optar a alcanzar el máximo de la puntuación asignada a este criterio, será necesario que la oferta tenga una baja superior al Umbral de Referencia definido respecto al precio de licitación, pudiéndose dar dos supuestos:

- a) Si el importe de la Mejor Oferta está comprendido entre el Precio de Licitación (PL) y el Importe Umbral de Referencia ($MO > UR$), los puntos se

asignarán por método proporcional simple tomando como base la diferencia entre el Importe Umbral de Referencia y el Precio de Licitación:

$$X_n = (PL - O_n) / (PL - UR) * X$$

- b) Si el importe de la Mejor Oferta es igual o inferior al Importe Umbral de Referencia ($MO \leq UR$), los puntos se asignarán por método proporcional simple tomando como base la diferencia entre la Mejor Oferta y el Precio de Licitación:

$$X_n = (PL - O_n) / (PL - MO) * X$$

Siendo en ambos casos:

- X_n = Resultado de la valoración económica de la oferta en estudio.
- PL = Precio de Licitación.
- O_n = Importe de la oferta económica en estudio.
- MO = Importe de la Mejor Oferta.
- UR = Importe Umbral de Referencia.
- X = Puntos asignados al criterio.

A modo de resumen se incluye la siguiente tabla:

CRITERIO ECONÓMICO	Caso a: $MO > UR$	Caso b: $MO \leq UR$
Valoración económica del importe del servicio (X_n)	$X_n = (PL - O_n) / (PL - UR) * X$	$X_n = (PL - O_n) / (PL - MO) * X$

Datos:

- PL = Precio de Licitación = 230.000 €
- UR = Importe Respecto al Umbral de Referencia (10%) = 207.000 €
- X = Puntos asignados al criterio = 10 puntos.

El peso total de los criterios susceptibles de valoración mediante cálculo aritmético asciende a 55 puntos sobre 100 posibles.

En SC de Tenerife, a 23 de Diciembre de 2016

Alberto Sánchez Martínez de la Peña
Responsable de Unidad de Sistemas de Información

VºBº

J. Lorenzo Hernández Pérez
Director de la Unidad Orgánica de Planificación
Evaluación y Sistemas de Información

ANEXO I – Descripción de la 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 (Icod de los Vinos)
- 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 2008/2012 R2.
- Motor de bases de datos Microsoft SQL Server 2005/2008 R2.
- Servicios de publicación WEB Microsoft Internet Information Server y JBoss.
- Servicio de correo electrónico Microsoft Exchange Server 2010/16
- Publicación de aplicaciones corporativas: Plataforma Citrix XenApp ver. 5.5 y 7
- Entorno colaborativo MS SharePoint Foundation 2010 y 2016
- Plataforma de virtualización VM Ware (VSphere 5.5 y 6)
- Acceso remoto a aplicaciones: Citrix Access Gateway (v.9.2)
- Antivirus y Antispam: Eset Nod 32 Antivirus 6 y Proxmox Mail Gateway 2.6.
- Routers Cisco 801, 2500, 2600, 1700, Catalyst 4507.
- Electrónica de red de diversos fabricantes, CISCO, 3COM, Enterasys, etc...