



INSTITUTO INSULAR DE ATENCIÓN
SOCIAL Y SOCIO SANITARIA

Unidad de Planificación,
Evaluación y Sistemas de
Información

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE UNA ASISTENCIA TÉCNICA 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

Desde la puesta en marcha del Organismo Autónomo Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria (IASS), la Unidad de Planificación, Evaluación y Sistemas de Información tiene 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.

La puesta en marcha y posterior mantenimiento de sistemas de vital importancia para el Instituto, tanto desde el punto de vista funcional como estratégico, así como la incorporación de todos los centros propios al ámbito de gestión de esta unidad, tras la ejecución del Plan de Despliegue de la Red Corporativa de Comunicación de Datos, con el consiguiente incremento del número de usuarios de sistemas informáticos y líneas de comunicaciones a mantener, y considerando el número de recursos propios disponibles para su gestión, permite deducir la necesidad de definir aquellas funciones susceptibles de ser ejecutadas por personal externo a éste Organismo, bajo la correspondiente dirección por parte de sus técnicos, de forma que se consiga un óptimo resultado, minimizando el tiempo de respuesta.

Como común denominador, las tareas a desempeñar por parte del mencionado personal externo presentarán características asociadas a 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, se contemplará la presencia de un técnico, que, por una parte, coordine las acciones del personal asignado a la atención presencial, configurándose como soporte de los mismos a un segundo nivel. Por otro lado, efectuará labores de mantenimiento 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 dicha asistencia externa, 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 los servicios que han de ser ejecutados por la asistencia objeto de este pliego son fundamentalmente los 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 y resolución de incidencias informáticas, resultaran incluidas entre las encomendadas al personal externo para su realización, debiendo ser capaz el adjudicatario de adecuarse a las características y necesidades cambiantes de los equipamientos y proyectos.

Según se enunció en apartados anteriores, la naturaleza de las tareas asociadas a este proyecto supone la definición de dos perfiles técnicos claramente diferenciados, que formarán los Grupos de Nivel 1 y Nivel 2, cada uno de los cuales se describirá a continuación:

3.2. Grupo de Nivel 1

Las tareas a desarrollar por los técnicos del 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.

3.2.1. Atención de incidencias

Será responsabilidad del personal externo asignado al Nivel 1, la recepción de incidencias por parte de los usuarios del IASS, a través de los diferentes conductos disponibles y que son, como medio principal, el empleo de una 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, aparte de uno o varios teléfonos 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 finalmente aprobado por los técnicos de la Unidad competentes en la materia, para su posterior ejecución.

De forma esquemática, las tareas se resumen en los puntos siguientes:

- Atender las solicitudes remitidas por parte de los Técnicos competentes de la Unidad para actuaciones requeridas asociadas a nuevas instalaciones o sustituciones de equipos y/o dispositivos informáticos, de comunicaciones, etc.
- Atender las incidencias realizadas por los usuarios recibidas por los distintos canales de acceso operativos.
- Resolver o encaminar los problemas, verificando la solución.
- 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 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.
- Dar parte de las averías 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.

3.2.1.1. Mantenimiento Hardware

Dentro de este apartado se incluirán labores asociadas al mantenimiento correctivo de los equipos cliente utilizados por los usuarios. 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 abrir parte de la incidencia a la empresa responsable del mantenimiento y su correspondiente 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 a los responsables de la Unidad el tipo de avería detectada y su posible solución. Será función del Instituto decidir y costear los dispositivos o piezas de repuesto para su reparación, siendo labor de los técnicos 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 incidencia al responsable de su mantenimiento. Asimismo, parcheo de los diferentes puntos de la red de cableado estructurado, tanto de voz como de datos, cuando corresponda, incluyendo su adecuado registro y documentación a través de los procedimientos asociados.

3.2.1.2. *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.

3.2.2. *Mantenimiento preventivo*

Aparte de la asistencia programada para la resolución de incidencias registradas según las vías comentadas con anterioridad, se definirán 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, utilizando para ello las herramientas disponibles.

3.3. Grupo de Nivel 2

El técnico perteneciente al Grupo de Nivel 2 supervisará las labores del grupo asignado al Nivel 1, coordinando sus actuaciones en estrecha colaboración con los responsables de Sistemas de Información. Además acometerá 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.

3.3.1. Supervisión y Coordinación del Grupo de Nivel 1

Será responsabilidad del personal externo asignado al Nivel 2, la supervisión y coordinación de las tareas de los técnicos de Nivel 1, siguiendo las directrices marcadas por los técnicos responsables de Sistemas de Información, informando puntualmente a éstos de las acciones a desarrollar, así como proporcionando las estadísticas y/o niveles de los indicadores asociados a los procesos efectuados, y que se definirán.

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,...
- ❑ ...

3.3.2. 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, bajo la directa supervisión de los técnicos de Sistemas de Información, afectará a los siguientes ámbitos:

❑ Servidores de Aplicaciones y Servicios

Consistirá en la gestión y mantenimiento de los distintos servidores de aplicaciones, tanto para los que se encuentren en estado de explotación, como de pre-explotación. 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.

Los equipos a mantener corresponden en su mayoría a servidores DELL Power Edge, de diversos modelos (350, 1950, 2550, 2650, 8450, Blade 1955...), así como del sistema de copias de seguridad, con Sistemas Operativos Microsoft Windows 2000/2003 Server y Advanced Server.

En cuanto a las aplicaciones corporativas a gestionar, fundamentalmente responden a una estructura cliente/servidor, sobre el motor de bases de datos Microsoft SQL Server 2003/2005. Además se soportarán servicios de publicación WEB (Microsoft Internet Information Server) y de correo electrónico (Microsoft Exchange Server 2003).

Como sistema de copias de seguridad, se ha adoptado el Software de Gestión Veritas Backup Exec., en su versión 11.0.

Para la publicación de aplicaciones corporativas se cuenta con la plataforma Citrix XenApp, en su versión 5.0. complementada con la plataforma de virtualización VM Ware, y para el acceso remoto a las mismas, la solución Citrix Access Gateway.

En cuanto a sistemas de seguridad, básicamente está compuesto por dos elementos, el Microsoft ISA Server, en su versión 2006 y el Firewall-One, de Checkpoint, complementadas con otras herramientas como McAfee Suite Defense y Microsoft Anti-gen v9.

□ **Comunicaciones (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.

El equipamiento básico a nivel de comunicaciones se basa en enrutadores de la familia Cisco (modelos 801, 2500, 2600, 1700,...) así como electrónica 3COM, Enterasys, etc.

□ **Comunicaciones (Voz)**

Las acciones a desarrollar dentro del apartado de telefonía se basan igualmente, en la identificación 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.

3.4. 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.

3.4.1. Recursos Humanos

La configuración de dos Grupos con funciones claramente identificadas, supone la definición de dos perfiles técnicos específicos para cubrir las necesidades de los Niveles descritos. Adicionalmente, el estudio de las tareas asociadas a éstos, derivará en una estimación del 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 del técnico de Nivel 2 asignado al proyecto, dada la naturaleza crítica y estratégica de los sistemas a gestionar.

Las propuestas que incluyan currículums de técnicos, asociados a cualquiera de los dos perfiles, especialmente como se ha indicado en el nivel 2, y que no cumplan estrictamente los requisitos de acreditación en las materias descritas en este pliego, se considerarán que no cumplen los criterios mínimos de solvencia requerida, y por tanto no serán valorados.

3.4.1.1. 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 (FPII 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 2000 y/o 2003.

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

3.4.1.2. 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 aquellos conocimientos básicos que deberán estar formalmente acreditados tal y como se describe en el encabezado de este apartado de Recursos Humanos, mediante los certificados oficiales correspondientes:

- Administración de plataforma Citrix
- Administración de CheckPoint FW-1
- Administración MS Windows XP/2000/2003
- Administración de Gestor de Bases de Datos MS SQL Server 2003 y/o 2005

- ❑ Administración de Plataforma de Virtualización VMWARE.
- ❑ Administración de MS Exchange Server 2000 y/o 2003
- ❑ Administración de Sistemas de Comunicaciones CISCO (enrutadores, switches, etc).

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

Adicionalmente, por parte de la empresa suministradora del servicio, deberá existir la figura del Director de Proyecto, que será el máximo responsable, por parte de la empresa, del desarrollo de la asistencia técnica objeto de este documento, e interlocutor válido para la comunicación bidireccional al respecto de aquellos aspectos relevantes dentro del ámbito de la gestión y dirección del proyecto.

3.4.2. Recursos Técnicos

Todo el material técnico necesario para la realización de las tareas, 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.

Por parte del IASS se dotará con los medios físicos y lógicos (dispositivos y software asociado) correspondientes a las incidencias recibidas (ordenadores, impresoras, tarjetas, módems, sistemas operativos, aplicaciones,...), así como material específico necesario para su resolución (latiguillos de conexión, etc.).

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.

3.4.2.1. Herramienta de Gestión del Proyecto

Para soportar las tareas de registro y seguimiento de todas las actuaciones efectuadas por parte de la asistencia, tanto las que se refieren a incidencias de Nivel 1, como las asignadas al Nivel 2, la empresa adjudicataria proporcionará una herramienta de gestión, cuyas características funcionales básicas se describen a continuación.

❑ Descripción Funcional

Esta herramienta permitirá mecanizar el registro, seguimiento y cierre de las incidencias abiertas por parte de los técnicos de ambos niveles, así como de los responsables de la Unidad. Permitirá asignar tareas a los distintos Niveles/Usuarios encargados de su resolución, así como consultas para el seguimiento por parte de los responsables.

Deberá mantener una base de datos de equipamiento (informático y comunicaciones), de manera que el registro de una incidencia se pueda asociar cuando proceda al equipo afectado. Asimismo, soportará la estructura del Organigrama del Instituto, tanto a nivel físico (centros) como lógico (unidades y servicios).

Además, automatizará los procesos de explotación de las estadísticas y/o indicadores de gestión y nivel de servicio, tal y como se describió en anteriores apartados.

Asimismo, mantendrá una base de datos de conocimiento respecto a los tipos de incidencias y sus soluciones, con búsquedas para la identificación de procedimientos empleados en casos similares.

□ **Descripción Técnica**

Deberá habilitarse una interfaz para la integración de esta herramienta de gestión con la vía de ingreso de las incidencias por parte de los usuarios, que se realizará a través de un enlace ubicado en la Intranet del Organismo y que, después de la validación del usuario, permita acceder a los formularios de la aplicación.

De esta manera, y siguiendo las premisas corporativas, la solución a adoptar para esta herramienta de gestión, se basará en un formato WEB, integrado con la Intranet del IASS, manteniendo un control de los accesos integrado con el Directorio Activo Windows 2003 corporativo, usando el motor de bases de datos Microsoft SQL Server 2005.

La herramienta ofertada por la empresa adjudicataria deberá estar totalmente operativa, tras completar el análisis inicial que contempla este pliego de prescripciones técnicas, dentro de los DOS (2) primeros meses de inicio del servicio.

Para mantener la integridad con la herramienta actualmente en uso, al menos deberá asegurar la carga de datos de histórico formada por la siguiente estructura:

Identidad:

Campo	Tipo	Observaciones
Nombre	Cadena	
Nif	Cadena	
Tipo	Entero	Dato codificado en una tabla plana
Técnico	Entero	
Dirección	Cadena	
Teléfono	Cadena	
Email	Cadena	
Unidad/Servicio	Entero	Dato codificado en una tabla plana
Centro	Entero	Dato codificado en una tabla plana
Ubicación	Entero	Dato codificado en una tabla plana

Incidencia:

Campo	Tipo	Observaciones
Número	Entero	
Descripción	Cadena	
Identidad	Entero	
Tipo	Entero	Dato codificado en una tabla plana
Prioridad	Entero	Dato codificado en una tabla plana
Estado	Entero	Dato codificado en una tabla plana
Fecha de incidencia	Fecha Hora	
Fecha de respuesta	Fecha Hora	
Fecha de finalización	Fecha	
Técnico	Entero	
Observaciones	Cadena	
Solución	Cadena	

Actuaciones:

Campo	Tipo	Observaciones
Descripción	Cadena	
Incidencia	Entero	
Contacto	Entero	
Técnico	Entero	
Estado	Entero	Dato codificado en una tabla plana
Tipo de acción	Entero	Dato codificado en una tabla plana
Fecha de alta	Fecha	
Fecha de asignación	Fecha	
Fecha de resolución	Fecha	
Acciones	Cadena	

Las ofertas presentadas deberán describir en detalle las especificaciones de la herramienta disponible, si existiera, o en caso de requerir desarrollo adicional, recursos técnicos y humanos previstos para dedicar al mismo.

3.4.3. Lugar y Condiciones de Trabajo

El lugar de trabajo estará ubicado en dependencias de la UPESI en la Sede de los Servicios Centrales del IASS, ubicados en la Calle Galcerán, nº 10, aunque debido a las propias funciones a desempeñar, básicamente referidas al Grupo de Nivel 1 y descritas a lo largo del presente documento, presentará un elevado índice de movilidad. La prestación del servicio deberá abarcar, como mínimo, el horario habitual de los usuarios del área de administración, que abarca al mayor porcentaje de usuarios de los Sistemas de Información del Instituto, esto es, lunes a viernes, de 7:45 a 15:15 horas.

La empresa adjudicataria deberá responsabilizarse de la continuidad del servicio contratado, manteniendo la calidad del mismo. Por tanto, las ausencias debidamente justificadas, 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.

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 119.500 €, imputables a la partida 09.313300.227, proyecto de gasto 2009/20/176.

La forma de pago será mensual, previa conformidad de la correspondiente factura por parte de la Unidad de Planificación, Evaluación y Sistemas de Información.

5. 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:

CRITERIOS	PONDERACIÓN
<p style="text-align: center;">Mejoras a los Requisitos Descritos</p> <p>Se valorarán las propuestas que proporcionen una mejora de los requisitos mínimos de servicio descritos en el presente pliego, en todos sus ámbitos de aplicación.</p> <p>A continuación se relacionan algunas de las mejoras previstas y ordenadas en función de su relevancia a efectos de valoración:</p> <ul style="list-style-type: none">○ Aumento de número de técnicos asignados directamente al proyecto, modo presencial, tanto en nivel 1 como 2.○ Aumento del horario de prestación del servicio, tanto presencial como no presencial.○ Soporte adicional ofertado en nivel 3, no presencial, técnicos especialistas en los sistemas y comunicaciones en servicio por parte del IASS o de posibles proyectos futuros.○ Prestaciones de la herramienta de gestión de incidencias aportada al proyecto.○ Actividades que redunden en la mejora de los servicios ofertados, formación, procedimientos... tanto al personal adscrito al proyecto como al personal de la administración perteneciente al área de sistemas de información.○ Mejora en la logística, vehículos, instrumentos, equipos... que redunden en un mejor servicio prestado.○ Otras	70 %
Menor Importe Económico	30 %

6. SUPERVISIÓN TÉCNICA

El objeto del contrato será supervisado cuantas veces se considere oportuno por un técnico a designar, que controlará la ejecución del mismo, comprobando que su realización se ajusta a las exigencias técnicas previstas, pudiendo cursar al Director del 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 de la asistencia descrita, 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.

En Santa Cruz de Tenerife, a 10 de Agosto de 2009

P.A.

Alberto Sánchez Martínez de la Peña
Jefe de Sección de Sistemas de Información