COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA

Secretaría General

Subdirección de Sistemas de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

CONTRATO DE SERVICIOS

"SOPORTE DE LOS SISTEMAS Y SERVICIOS MICROINFORMÁTICOS Y AUDIOVISUALES DE LA COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA"

EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN 160126

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRM

TABLA DE CONTENIDO

1 Antecedentes 4

2 Ámbito de desarrollo del servicio 4

2.1 Lugares de prestación servicio..... 4

2.2 Entorno organizativo 4

3 Requerimientos Técnicos 5

3.1 Entorno tecnológico..... 5

3.2 Descripción del servicio..... 6

3.3 Descripción de perfiles profesionales..... 9

3.3.1 Perfil general de gestor del servicio (PERF-GS)..... 9

3.3.2 Perfil general de técnico de microinformática (PERF-TM)..... 9

3.3.3 Perfil coordinador de técnicos de microinformática (PERF-CT) 10

3.3.4 Perfil de técnico especialista en audiovisuales y videoconferencia (PERF-AV) 11

3.3.5 Perfil de técnico especialista en tecnología Microsoft (PERF-MI) 11

4 Equipo de Trabajo..... 12

4.1 Integrantes del equipo de trabajo y su constitución inicial 12

4.2 Modificaciones en la composición del equipo de trabajo 13

4.3 Jornada laboral y lugar de realización de los trabajos 13

5 Servicios adicionales bajo demanda 13

6 Metodología..... 14

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRM

7 Recepción y devolución del servicio 15

8 Seguimiento y control de las prestaciones 16

9 Transferencia tecnológica 17

10 Acuerdo de nivel de servicio. 18

10.1 Definiciones y herramientas de reporte y medida 18

10.2 Indicadores de servicio 20

10.2.1 Indicadores referidos a solicitudes de usuario 20

10.2.2 Indicadores de calidad y eficiencia 20

11 Estructura normalizada y contenido de la oferta técnica 20

Anexo I - Formulario de solicitud de servicios adicionales 22

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRM

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRM

1 Antecedentes

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante CNMC) requiere prestar asistencia a todos sus usuarios en relación con el equipamiento hardware, software y al acceso a todos los servicios informáticos y gestión de la infraestructura audiovisual en los eventos y reuniones necesarios para desarrollar sus funciones.

2 Ámbito de desarrollo del servicio

2.1 Lugares de prestación servicio.

La CNMC tiene tres sedes

- edificio de la calle Bolivia número 56 de Barcelona.
- edificio de la calle Alcalá, 47 de Madrid
- edificio de la calle Barquillo, 5 de Madrid

Dadas las características del objeto del contrato, el servicio se desarrollará en cada una de las sedes en la que se ubicará el equipo de trabajo. Todos los medios físicos y lógicos para el desarrollo de sus funciones serán proporcionados por la propia CNMC.

De forma excepcional y por requerimiento de la CNMC, para atender incidencias graves de personas clave de la organización, puede requerirse la asistencia de un técnico de campo fuera de las sedes de la CNMC. Se considera que en ningún caso en más de 10 ocasiones al año y siempre dentro del territorio nacional.

2.2 Entorno organizativo

Corresponderá a la CNMC, la supervisión de la correcta realización de los trabajos. A tal efecto hará las indicaciones oportunas al adjudicatario para el mejor cumplimiento de los objetivos perseguidos conforme a lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, a través de los coordinadores técnicos designados por el adjudicatario. El adjudicatario es el encargado de distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, así como de impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones que sean necesarias.

RMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRM

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DI

3 Requerimientos Técnicos

En esta cláusula se especifican los requerimientos técnicos de la contratación. Estas especificaciones abarcan tanto la descripción del entorno físico y lógico en el que se ejecutará el servicio, las definiciones de las tareas que lo componen y los perfiles profesionales y conocimientos específicos de los recursos humanos que se estiman necesarios en el contrato así como su dedicación.

3.1 Entorno tecnológico

El entorno tecnológico relativo al servicio se encuentra formado por:

Sistemas operativos de PCs y portátiles	Windows XP, Windows Vista, Windows 7, Windows 8, Windows 10
Paquetes ofimáticos	Microsoft Office versiones 2007 a 2016
Antivirus	F-Secure.
Distribución de actualizaciones	System Center Configuration Manager
Despliegue del sistema operativo	MDT, WDS, Acronis
Telefonía fija	Cisco
Sistema de videoconferencia	Cisco / Tandberg
Telefonía móvil	iOS, Android.
Equipos de impresión	Multifunciones Canon, Impresoras de red y personales HP. Faxes.
Equipamiento audiovisual	Proyectores, sistemas de conferencias, sistemas de distribución de audio y vídeo.
Herramienta de gestión de incidencias	Atlassian Jira Service Desk
Herramienta de gestión del conocimiento y documentación	Atlassian Confluence

A lo largo del tiempo de duración del contrato el entorno tecnológico de la CNMC evolucionará a las versiones de estos productos que sean de su interés así como podrá determinar la sustitución parcial o total de los mismos. Con una antelación no inferior a

RMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRM

un mes la CNMC notificará a la empresa adjudicataria los cambios previstos en el entorno en aras la debida actualización tecnológica del equipo de trabajo.

3.2 Descripción del servicio

El servicio de soporte de los sistemas y servicios microinformáticos y audiovisuales deberá ocuparse de las funciones que abarcan los niveles 1 (soporte telefónico) y 2 (soporte presencial in-situ) de la atención a usuarios de la CNMC.

Las principales necesidades se agrupan en las siguientes áreas funcionales:

- Soporte de sistemas de microinformática entorno Windows, ofimática, aplicaciones y dispositivos en movilidad y sistemas tecnológicos audiovisuales:
    - Responsabilidades: realizará todas aquellas tareas de soporte de los sistemas y servicios microinformáticos que le encargue la Subdirección de Sistemas de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (SSTIC) de la CNMC, y en particular:
        - Instalación, configuración y actualización de los puestos de trabajo fijos.
        - Movimiento e instalación del equipamiento informático entre puestos y entre almacenes.
        - Instalación, configuración y actualización de los equipos móviles.
        - Gestión de Antivirus: Instalación, distribución de actualizaciones y coordinación de las tareas de limpieza.
        - Adaptación del puesto de trabajo, en cuanto a las necesidades criptográficas, a las distintas versiones y desarrollos relacionados con las CA soportadas por la CNMC (FNMT, eDNI, @Firma, etc); certificados Clase I y II, sellado de tiempos, etc.
        - Adaptación y gestión de imágenes para la instalación de PCs.
        - Actuaciones de mantenimiento de los navegadores para el acceso a nuevas funcionalidades.

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRM

- Realización de pruebas antes de la implantación de los distintos productos.
- Realización de benchmarking sobre el equipamiento básico (ordenadores de sobremesa, impresoras, portátiles,…) como apoyo a la toma de decisión en los procesos de adquisición.
- Atención a los usuarios sobre las incidencias de uso del sistema de correo: verificación de ocupación de cuotas, subsanación de problemas de bucles con respuestas automáticas, subsanación de problemas con ficheros adjuntos, contraseñas, problemas con el uso de certificados electrónicos con el correo, correos con virus o spam, etc.
- Soporte remoto o in-situ a los usuarios en caso de incidencia que requiera actuación por parte de los técnicos para reinstalación o actualización de software cliente.
- Soporte al usuario consistente en acciones puramente explicativas o formativas.
- Soporte al usuario en la preparación y uso de las infraestructuras audiovisuales y videoconferencias en el puesto de trabajo.
- Gestión de consumibles de las impresoras y multifunciones.
- Atención a la monitorización y comprobación de funcionamiento de servicios básicos (Dominio, correo, almacenamiento, red…etc.). A primera hora esta revisión se reflejará en una lista de comprobación que se debe rellenar diariamente.

  - Las solicitudes de usuario se registrarán siempre en la herramienta de gestión de incidencias para su seguimiento, atención o escalado a otro equipo de trabajo hasta su resolución.

- Montaje de los sistemas audiovisuales, incluida videoconferencia, con los que están equipados los espacios de reuniones y eventos.
- Asistencia en los eventos para supervisar el correcto funcionamiento de los sistemas audiovisuales, incluida videoconferencia

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRM

- Coordinación del servicio de soporte de los sistemas y servicios microinformáticos:
    - Tiene como objetivo la presencia, durante el plazo de ejecución del contrato, de un coordinador del servicio de soporte de los sistemas y servicios microinformáticos para los trabajos in situ dentro del entorno tecnológico de la CNMC que realizará, adicionalmente, las funciones de responsable técnico y coordinador del equipo de las personas propuestas como técnicos de microinformática por la empresa adjudicataria asegurando la calidad de los trabajos asignados y realizando la coordinación con el personal de la SSTIC de la CNMC.
    - Responsabilidades: realizará todas aquellas tareas de soporte de los sistemas y servicios microinformáticos que le encargue la SSTIC de la CNMC.
- Gestión del inventario, averías y garantías
    - Tiene como objetivo la gestión del inventario tanto hardware como software de la CNMC, en lo que se refiere a material tecnológico, en el cual están incluidos los PCs, portátiles, impresoras, escáneres, tarjetas de telefonía y líneas, móviles, PDAs, discos duros externos, pantallas y cualquier otro que determine la SSTIC.
    - Para la correcta gestión del inventario se habrá de utilizar la herramienta de inventario en uso en la CNMC.
    - Además, tiene como objetivo la gestión de las averías en garantía con el fabricante y su seguimiento hasta la resolución de las mismas, así como, en general, el control de las garantías de los productos utilizados por la CNMC.
    - La custodia y control del material que gestione y distribuya el equipo de microinformática será responsabilidad del propio equipo, y de la empresa adjudicataria de forma subsidiaria, siempre y cuando se encuentre bajo su control y no haya sido cedido a un tercero (usuario de la CNMC), para lo cual dicha cesión ha de quedar reflejada por escrito.
- Documentación y formación.

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRM

- Tiene como objetivo la creación y mantenimiento de repositorios de documentación. Se pueden considerar dos niveles de repositorios, para usuarios y para administradores.
- Además, se incluye el mantenimiento del nivel tecnológico de los perfiles y transferencia tecnológica al personal del CNMC, para lo que requerirá la formación en las nuevas tecnologías que aparezcan en el entorno objeto del contrato, así como la incorporación de las nuevas herramientas que permitan mantener convenientemente actualizado el entorno tecnológico.

3.3 Descripción de perfiles profesionales

Para llevar a cabo el servicio descrito en el punto anterior, la presente contratación requiere los cinco perfiles profesionales mínimos que se describen a continuación.

3.3.1 Perfil general de gestor del servicio (PERF-GS)

- Responsabilidades:
  - Interlocución con los responsables técnicos de la CNMC.
  - Gestión global y proactiva del equipo: dirección, coordinación y supervisión de sus actividades.
  - Revisar con los responsables de la CNMC los procedimientos de servicio.
  - Vigilar el cumplimiento de los procedimientos de servicio por parte del resto de miembros del equipo de trabajo.
  - Elaboración y presentación de los informes de seguimiento del servicio o específicos que se le soliciten.
  - Gestión del acuerdo de nivel de servicio.
- Experiencia requerida general, mínima de 3 años en:
  - Gestión de proyectos de outsourcing de servicios informáticos.
  - Coordinación y seguimiento de servicios.
  - Certificación en metodología ITIL o equivalente.
  - Diseño, implantación y seguimiento de procesos informáticos.
- Titulación:
  - Titulación universitaria preferiblemente en Informática, Telecomunicaciones o Industriales.

3.3.2 Perfil general de técnico de microinformática (PERF-TM)

- Responsabilidades:
  - Gestión de incidencias sobre plataforma Windows y otros dispositivos de usuario.
  - Integración de nuevas aplicaciones en los equipos de usuario.

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRM

- Integración de nuevo hardware en equipos de puesto de usuario, como pueden ser ordenadores de sobremesa, impresoras, escáneres, portátiles, móviles, discos duros y memorias, etc.
- Resolución de dudas e incidencias de funcionamiento de los usuarios finales en el ámbito de microinformática.
- Mantenimiento del inventario de su ámbito de trabajo.
- Instalaciones y configuraciones de sistemas operativos Windows, así como aplicaciones ofimáticas de los puestos de usuario.
- Instalaciones y configuraciones hardware de ordenadores personales, así como sus componentes y periféricos asociados.
- Manejo habitual de herramientas ofimáticas, en particular de bases de datos, hojas de cálculo y procesadores de texto.
- Configuración de seguridad de los equipos y comprobación de dicha seguridad.

- Experiencia requerida general, mínima de 2 años en:
  - Participación en proyectos o trabajos de TI (Tecnologías de la Información) en el ámbito de la atención directa al usuario.
  - Manejo de herramientas ofimáticas
  - Utilización de herramientas de gestión de incidencias.
  - Utilización de herramientas de gestión de inventario.
  - Configuración de aparatos de telefonía móvil.
- Experiencia requerida particular, mínima de 2 años en:
  - Herramientas utilizadas en el entorno tecnológico de la CNMC, descritas en el apartado 3.1
- Titulación:
  - Se requiere formación FP de grado superior en informática y comunicaciones o equivalente o formación superior

3.3.3 <u>Perfil coordinador de técnicos de microinformática (PERF-CT)</u>

- Conocimientos requeridos y responsabilidades:
  - Todo lo requerido en el perfil general técnico de microinformática, y además:
    - Organización y coordinación de equipos de trabajo.
    - Elaboración de informes.
- Experiencia requerida general, mínima de 5 años incluyendo
  - La misma requerida en el perfil general técnico de microinformática, y además:
    - Participación en proyectos o trabajos de TI en el ámbito de la atención directa al usuario, un mínimo de 5 años.
    - Coordinación de equipos de trabajo, un mínimo de 2 años.
- Experiencia requerida particular, mínima de 4 años en:

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRM

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRM

- Herramientas utilizadas en el entorno tecnológico de la CNMC, descritas en el apartado 3.1

- Titulación:
  - Titulación universitaria en Informática, Telecomunicaciones o Industriales o similar

3.3.4 Perfil de técnico especialista en audiovisuales y videoconferencia (PERF-AV)

- Conocimientos requeridos y ámbito de trabajo:
  - Todo lo requerido en el perfil general técnico de microinformática, y además:
    - Montaje y operación de equipos audiovisuales disponibles en la CNMC (sistemas de audio y vídeo, proyección, distribución de señal…etc)
    - Integración de sistemas de videoconferencia con equipos audiovisuales.
- Experiencia requerida general:
  - La misma requerida en el perfil anterior general técnico de microinformática, y además:
    - Experiencia en montaje y operación de eventos con apoyo de sistemas audiovisuales y videoconferencia.
- Experiencia requerida particular, mínima de 4 años en:
  - Herramientas utilizadas en el entorno tecnológico de la CNMC, descritas en el apartado 3.1
- Titulación:
  - Se requiere formación FP de grado superior en informática y comunicaciones o imagen y sonido o equivalente o formación superior

3.3.5 Perfil de técnico especialista en tecnología Microsoft (PERF-MI)

- Conocimientos requeridos y ámbito de trabajo:
  - Todo lo requerido en el perfil general técnico de microinformática, y además:
    - Investigación de problemas en entorno cliente Windows
    - Investigación de problemas relativos al dominio Windows y acceso a recursos.
    - Investigación de problemas derivados de conectividad de red y acceso remoto.
- Experiencia requerida general:
  - La misma requerida en el perfil anterior general técnico de microinformática, y además:
    - Utilización de System Center Configuration Manager
- Experiencia requerida particular, mínima de 4 años en:
  - Herramientas utilizadas en el entorno tecnológico de la CNMC, descritas en el apartado 3.1

RMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRM

- Titulación:
    - Se requiere formación FP de grado superior en informática y comunicaciones o equivalente o formación superior
    - MCSA en entorno Windows cliente

En su oferta técnica los licitadores deberán incluir su descripción de perfiles profesionales que se comprometan a adscribir al servicio.

4 Equipo de Trabajo

4.1 Integrantes del equipo de trabajo y su constitución inicial

1. El equipo de trabajo mínimo estará formado en las distintas sedes por:

    1.1. Sede calle Bolivia (Barcelona).

    1.1.1. Dos técnicos de microinformática

    1.2. Sede calle Barquillo (Madrid)

    1.2.1. Un coordinador de técnicos de microinformática

    1.2.2. Cinco técnicos de microinformática

    1.2.3. Un técnico especialista en audiovisuales y videoconferencia

    1.2.4. Un técnico especialista en tecnología Microsoft

2. Además habrá un Gestor del Servicio con dedicación parcial pero como mínimo de una jornada presencial al mes a realizar en la sede de la calle Barquillo, que desempeñará el rol de Responsable del Servicio según se indica en la cláusula 33 del pliego de cláusulas administrativas.

3. El equipo de personas que se incorporará para la ejecución de los trabajos tras la formalización del contrato deberá cumplir con los perfiles profesionales mínimos indicados en el apartado 3.3 o los que el licitador haya comprometido en su oferta técnica. De no ser así la SSTIC podrá solicitar la sustitución por un técnico que sí los cumpla y aplicar la penalización al efecto definida en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRM

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRM

4.2 Modificaciones en la composición del equipo de trabajo

1. La valoración final de la productividad y calidad de los trabajos de las personas que realizan la asistencia corresponde al Responsable del Contrato designado por la SSTIC, siendo potestad suya el solicitar el cambio de cualquiera de los componentes del equipo de trabajo, con un preaviso de quince días, por otra persona de igual perfil, si existen razones justificadas que lo aconsejen.
2. Se autorizarán cambios puntuales en la composición del equipo a instancia del adjudicatario respecto del equipo humano ofertado cuando se den las siguientes condiciones:
   - 2.1. Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
   - 2.2. Presentación de posibles candidatos con un perfil profesional que cumpla los mínimos indicados en el apartado 3.3 o los que el licitador haya comprometido en su oferta técnica.
   - 2.3. Aceptación de alguno de los candidatos por parte del director técnico del servicio designado por la SSTIC.
3. El periodo de adaptación al entorno de trabajo y al proyecto como consecuencia de las sustituciones de personal, será en ambos casos de dos semanas, que no serán facturables.

4.3 Jornada laboral y lugar de realización de los trabajos

a) Los trabajos se realizarán, normalmente, en las dependencias de la CNMC o en las que la CNMC determine, así como en caso de cambio de su sede.

b) La jornada de trabajo será, de lunes a viernes, de acuerdo con el horario que se establezca por parte de la SSTIC.

5 Servicios adicionales bajo demanda

Bajo este epígrafe se engloban los servicios que sólo se desarrollarán y facturarán bajo demanda explícita, para la realización de tareas que no puedan asumirse con los recursos asignados al servicio. Los trabajos a realizar se enmarcarán siempre en el ámbito del servicio que se describe en el apartado 3.2.:

- Soporte de sistemas de microinformática entorno Windows, ofimática, aplicaciones y dispositivos en movilidad y sistemas tecnológicos audiovisuales
- Montaje de los sistemas audiovisuales, incluida videoconferencia, con los que están equipados los espacios de reuniones y eventos
- Asistencia en los eventos para supervisar el correcto funcionamiento de los sistemas audiovisuales, incluida videoconferencia
- Gestión del inventario, averías y garantías
- Documentación y formación

En caso de darse la necesidad, la SSTIC podrá solicitar, necesariamente mediante formulario normalizado y firmado definido en el Anexo I del presente Pliego, la puesta a disposición de uno o más técnicos que puedan desarrollar el proyecto, ateniéndose a los precios especificados en la oferta de la empresa que resulte adjudicataria. La empresa adjudicataria dispondrá de un periodo máximo de 5 días para presentar una propuesta en base a la solicitud de la SSTIC. Una vez valorada y aceptada por ésta, la empresa adjudicataria dispondrá de 2 semanas para comenzar el proyecto.

Dada la naturaleza no previsible de estas necesidades, la empresa podrá facturar los trabajos referidos únicamente a la propuesta aceptada y planteada en base al citado formulario de servicios adicionales, pero no podrá en ningún caso facturar por otros conceptos no declarados formalmente, y la facturación deberá ajustarse de forma estricta a los precios especificados en su oferta. El equipo de trabajo debe cumplir los perfiles mínimos exigidos en el pliego para cada categoría profesional.

6 Metodología

La organización y procedimientos de trabajo deberán ser adaptados de la metodología ITIL, principalmente en su fase de Operación del Servicio.

En aras a una gestión orientada a la mejora continua se revisarán y ampliarán los protocolos de actuación y procedimientos de trabajo existentes buscando la estandarización y la coherencia en todas las actuaciones del equipo.

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRM

La gestión de la mejora continua se revisará a través de su reflejo en los niveles de servicio estipulados en el Acuerdo de nivel de servicio (ANS) y el grado de satisfacción de los usuarios.

7 Recepción y devolución del servicio

En caso de que el adjudicatario no sea el actual proveedor del servicio, durante las dos semanas iniciales del contrato, el adjudicatario se encargará de recibir el servicio del proveedor saliente, en coordinación con la propia SSTIC, con el objetivo de garantizar la continuidad del servicio.

Así, en esta fase de recepción del servicio, el adjudicatario no realizará las tareas descritas en el punto 3.2 de descripción del servicio, manteniéndose éstas como responsabilidad del proveedor saliente, ni estará sujeto al ANS; si no que deberá desplegar su equipo técnico, adquirir el conocimiento y preparar los medios físicos y lógicos que sean necesarios para que a la finalización de esta fase pueda asumir de manera íntegra y efectiva el servicio al menos a los mismos niveles en que se venía prestando.

Los licitadores incluirán en su oferta un plan de recepción del servicio a ejecutar en caso de resultar adjudicatarios de esta licitación y que deberá tener en cuenta las condiciones expuestas anteriormente.

Por su parte, la SSTIC proporcionará toda la documentación de que disponga así como los medios físicos y lógicos para que esta fase de recepción se realice con éxito.

De forma análoga, durante las dos últimas semanas de vigencia de su contrato, se producirá la devolución del servicio en la que el adjudicatario se compromete al traspaso de toda la información, documentación, conocimiento relevante o asistencia que sea precisa para que el próximo adjudicatario pueda continuar de forma efectiva el servicio. En la memoria técnica se detallará esta fase en el plan de devolución del servicio.

Toda la documentación producida y utilizada en la ejecución de los trabajos será entregada a la SSTIC de forma continuada durante la prestación del servicio según se indica en el apartado 9 de este documento. Los medios físicos y lógicos propiedad de la SSTIC también le serán devueltos al finalizar el contrato.

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRM

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRM

8 Seguimiento y control de las prestaciones

Corresponde a la CNMC, destinataria de los trabajos, la supervisión de las tareas para lograr los objetivos, en base a las especificaciones del presente pliego, proponer las modificaciones que convenga introducir o, en su caso, proponer la suspensión de los trabajos si existiese causa suficientemente motivada. Los objetivos funcionales son estimativos y podrán ser sustituidos por otros equivalentes dentro del mismo ámbito de la CNMC.

A la SSTIC, adscrita a la Secretaría General de la CNMC le corresponderá:

- La supervisión de las tareas para lograr los objetivos, en base a las especificaciones del presente pliego.
- Proponer las modificaciones que convenga introducir o, en su caso, proponer la suspensión de las prestaciones si existiese causa suficientemente motivada, con la aprobación del órgano de contratación.
- Velar por el cumplimiento de las prestaciones contratadas.

El equipo de trabajo que el adjudicatario aporte para la posible implantación de herramientas o cursos, podrá integrarse en un grupo de trabajo mixto en el que también participarán técnicos propios de la SSTIC.

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

Seguimiento continuo de la evolución del servicio entre el Gestor del Servicio designado por el adjudicatario y el Director Técnico designado por la SSTIC.

La SSTIC podrá determinar los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo la planificación, seguimiento y control del servicio.

Habrá reuniones de seguimiento mensuales y reuniones técnicas semanales al objeto de revisar el grado de cumplimiento del ANS, de los objetivos de calidad, acordar las tareas a abordar y su planificación o cualquier otra necesidad que se determine.

El conocimiento sobre el uso que se hace del Centro de Atención a Usuarios (en adelante CAU), la naturaleza de las principales incidencias que se generan, y la gestión del inventario son fundamentales para la CNMC. Este conocimiento se trasladará en el trabajo del día a día, pero en particular se hace necesario un resumen semanal, en forma de correo electrónico, que ha de contener al menos la siguiente información, siempre relativa a la semana anterior:

- Altas, bajas o traslados internos de usuarios.

RMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRM

- Registros de préstamos/recepciones de material a los usuarios de la CNMC, con su correspondiente protocolo firmado.
- Nº incidencias que ha recibido el CAU, clasificadas en las categorías que se considere.
- Nº de ordenadores personales instalados, y nº que se encuentra en stock.
- Nº de portátiles de los que disponen los usuarios, y nº que se encuentra en stock.
- Nº de terminales y líneas móviles que disponen los usuarios, y nº que se encuentra en stock.
- Hechos relevantes se la semana y análisis de los mismos
- Avance de los proyectos en curso que se estén llevando a cabo por la unidad del CAU.
- Observaciones relativas a cualquier aspecto destacable que se produjera en la semana de estudio.

Además, en las reuniones de seguimiento mensuales se presentará un informe de seguimiento mensual que incluirá al menos:

- Un resumen de las tareas más significativas ejecutadas en el mes del informe.
- Los indicadores de servicio.
- El plan de trabajo para el mes siguiente y su planificación.

También, y a modo de resumen anual, se presentará un informe anual del servicio agregando los datos mensuales y resumiendo los principales hitos y actividades llevadas a cabo en el año.

9 Transferencia tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la CNMC a tales efectos, toda la información y documentación que estas soliciten para disponer de un pleno conocimiento técnico de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizados para resolverlos.

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRM

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRM

10 Acuerdo de nivel de servicio.

Se define a continuación el Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) al que se compromete contractualmente el adjudicatario del servicio de soporte informático a usuarios de la CNMC.

10.1 Definiciones y herramientas de reporte y medida

Se utilizará el sistema de gestión de incidencias Jira Service Desk. En esta aplicación se registran todas las solicitudes de los usuarios que en este sistema se denominan "Incidencias"

Las solicitudes de usuario se categorizan como de tipo "Incidencia" y "Tarea":

- **Incidencia**: Aquella solicitud de usuario que hace referencia a un mal funcionamiento o funcionamiento incorrecto de la infraestructura gestionada.
- **Tarea**: La solicitud de usuario que no hace referencia a un mal funcionamiento de algo si no que se solicita algo nuevo, se pide información…etc.

Además, se consideran de alto impacto aquellas incidencias que afectan a cargos de subdirector o superior, que afectan a la disponibilidad de todo un servicio informático o a un grupo de más de cinco usuarios.

Partiendo de estos conceptos se han establecido las siguientes métricas que el sistema se encarga de calcular:

<table>
<tr><th>Métrica</th><th>Cálculo</th></tr>
<tr><td>Tiempo de asignación</td><td>Cuenta el tiempo desde que la incidencia se crea hasta que se asigna a un técnico. Según el tipo e impacto se aplican los siguientes tiempos objetivo:
<table>
<tr><td>Incidencias de alto impacto</td><td>1h</td></tr>
<tr><td>Incidencias</td><td>2h</td></tr>
<tr><td>Tareas de alto impacto</td><td>4h</td></tr>
<tr><td>Tareas</td><td>8h</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>Tiempo hasta resolución</td><td>Cuenta el tiempo desde que la incidencia se crea hasta que se cierra, descontando el tiempo en que la incidencia está detenida esperando respuesta del usuario que la ha reportado.</td></tr>
</table>

RMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRM

	Incidencias de alto impacto	4h
	Incidencias	20h
	Tareas de alto impacto	30h
	Tareas	60h

En todos los cálculos de horas se toma como referencia un calendario que cuenta sólo las horas reales de servicio.

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRM

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRM

10.2 Indicadores de servicio

A continuación se listan los indicadores que se observarán en el ANS y los niveles de cumplimiento. Estos indicadores se valorarán semanalmente.

10.2.1 Indicadores referidos a solicitudes de usuario

Indicador	**Afectación**	**Nivel cumplimiento**
Tiempo de asignación	En cada categoría de cálculo según se han definido en la tabla anterior	85%
Tiempo hasta resolución	En cada categoría de cálculo según se han definido en la tabla anterior	85%

10.2.2 Indicadores de calidad y eficiencia

Indicador	**Nivel cumplimiento**
Porcentaje de llamadas al teléfono de soporte que han sido atendidas.	85%
Registro de nuevos elementos de inventario y modificaciones a los existentes	99%
Lista de comprobación diaria cumplimentada antes de las 9:00 AM	90%

11 Estructura normalizada y contenido de la oferta técnica

Los licitadores deberán formular su oferta técnica en forma de memoria técnica.

Con independencia de que el oferente pueda adjuntar a su oferta cuanta información complementaria considere de interés, la memoria técnica deberá estar obligatoriamente estructurada de acuerdo a los siguientes apartados:

1. Propuesta de servicio y metodología de trabajo
2. Plan de gestión de incidencias

3. Plan de gestión de inventario
4. Composición y organización del equipo de trabajo

La exposición de cada uno de los apartados en los que se divide la memoria debe efectuarse de forma clara y concisa y por referencia a los criterios evaluables mediante juicio de valor, descritos en el pliego de cláusulas administrativas, de forma que contengan la información necesaria para poder analizar y valorar los aspectos que forman parte de dichos criterios.

Se facilitará una copia en formato digital PDF. En caso de discordancia con la versión en papel, será la versión en papel la que se considere como original, y por tanto será la que tenga validez para valorar.

En Madrid a 23 de junio de 2016

Subdirector de Sistemas de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Fdo: Andrés Aznar López

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRM

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRM

Anexo I - Formulario de solicitud de servicios adicionales

Nombre del proyecto:		
Plazo propuesto:		
Contacto CNMC:		
Descripción:		
Objetivos concretos:		
Equipo Estimado		
Denominación perfil	**Descripción**	**Número de horas**

En Madrid, a ……de ……de 2016…

Fdo: ……..

RMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRM