

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**“SERVICIO DE SOPORTE DE LOS SISTEMAS
Y SERVICIOS MICROINFORMÁTICOS DE LA
COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y
LA COMPETENCIA”**

EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN Nº 1400060

Contenido

1 ANTECEDENTES	3
2 ÁMBITO DE DESARROLLO DEL SERVICIO	3
2.1 Lugares de prestación servicio.....	3
2.2 Entorno organizativo	3
3 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	4
3.1 Descripción de perfiles profesionales.....	4
3.2 Especificaciones técnicas del contrato.....	6
4 EQUIPO DE TRABAJO	10
4.1 Integrantes del equipo de trabajo y su constitución inicial.....	10
4.2 Modificaciones en la composición del equipo de trabajo.....	11
4.3 Jornada laboral y lugar de realización de los trabajos.....	12
4.4 Metodología.....	12
4.5 Acuerdo de nivel de servicio (ANS).....	12
5 ENTREGA Y DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO	12
6 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS PRESTACIONES	13
7 METODOLOGÍA EN LA ELABORACIÓN DE LOS TRABAJOS	16
7.1 Calidad	16
8 TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA	16
9 ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO.....	17
9.1 Definiciones y herramientas de reporte y medida	17
9.2 Indicadores de servicio.....	18

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 necesarios para desarrollar sus funciones en el ámbito de la CNMC.

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.

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 ejecutarán los trabajos como los perfiles profesionales y conocimientos específicos de los recursos humanos que se estiman necesarios en el contrato así como su dedicación. Forma también parte de estas especificaciones técnicas la definición de los trabajos a realizar en la CNMC.

3.1 Descripción de perfiles profesionales

La presente contratación requiere los tres perfiles profesionales que se describen a continuación.

El adjudicatario, previamente al inicio de los trabajos, deberá presentar currículum vitae de cada uno de los componentes del equipo de trabajo que vaya a adscribir a la ejecución del contrato, con el fin de que la CNMC pueda comprobar que cumplen las condiciones exigidas en los pliegos.

3.1.1 Perfil general de gestor del servicio

- Experiencia requerida general, mínima de 3 años en:
 - Experiencia en gestión de proyectos de outsourcing de servicios informáticos.
 - Experiencia en coordinación y seguimiento de servicios.
 - Certificación en metodología ITIL o equivalente.
 - Experiencia en el diseño, implantación y seguimiento de modelos de procesos basados en ITIL.
- Titulación:
 - Titulación universitaria preferiblemente en Informática, Telecomunicaciones o Industriales.

3.1.2 Perfil general de técnico de microinformática

- Conocimientos requeridos y ámbito de trabajo:
 - Gestión de incidencias sobre plataforma Windows.
 - Integración de nuevas aplicaciones en los equipos de usuario.
 - 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 las ubicaciones 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 en el ámbito de la atención directa al usuario.
 - Manejo de Herramientas Ofimáticas (procesadores de texto, Hojas de cálculo y Bases de datos).
 - Utilización de herramientas de gestión de incidencias.
 - Utilización de herramientas de gestión de inventario.
 - Configuración de aparatos de telefonía móvil.
 - Configuración de tarjetas UMTS, HSDPA, HSUPA, etc.
- Experiencia requerida particular, mínima de 2 años en:
 - Herramientas utilizadas en el entorno tecnológico de la CNMC, descritas en el apartado 3.2.2.
- Titulación:
 - Se requiere formación FP-I o equivalente.

3.1.3 Perfil coordinador de técnicos de microinformática

- Conocimientos requeridos y ámbito de trabajo:
 - Todo lo requerido en el perfil anterior (técnico de microinformática), y además:
 - Organización y coordinación de equipos de trabajo.
 - Elaboración de informes.
- Experiencia requerida general:
 - La misma requerida en el perfil anterior (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:

- Herramientas utilizadas en el entorno tecnológico de la CNMC, descritas en el apartado 3.2.2.
- Titulación:
 - Se requiere formación FP-II o equivalente.

3.2 Especificaciones técnicas del contrato

3.2.1 Objeto

El objeto del presente contrato consiste en la realización de un servicio de soporte de los sistemas y servicios microinformáticos de la CNMC.

3.2.2 Entorno tecnológico actual

Actualmente la estructura tecnológica de la CNMC se encuentra formada por:

Sistemas operativos PCs	Windows XP, Windows Vista, Windows 7, Windows 8
Paquetes ofimáticos	Microsoft Office 2007, Office 2010, Office 2013
Antivirus	McAfee VirusScan Enterprise 8 y 8.5. Microsoft Security Essentials.
Entornos de virtualización	VMware, Hiper-V, Virtual PC, VirtualBox
Entornos Microsoft	Office SharePoint Services Windows Server 2003, 2007
Aparatos telefonía móvil:	Líneas TSM, HTC, Nokia Classic, QTEK. Samsung Galaxy.
Conexión móvil:	Escritorio Vodafone
Ordenadores personales	
Ordenadores portátiles	
Impresoras de red e impresoras personales	
Escáneres	

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 del mismo. Con una antelación no inferior a dos meses la CNMC notificará a la empresa adjudicataria los cambios tecnológicos que se van a realizar facilitando la documentación disponible para el mejor cumplimiento del contrato.

3.2.3 Descripción del servicio

El servicio de soporte de los sistemas y servicios microinformáticos 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 concentran en las siguientes áreas funcionales:

- Soporte de sistemas de microinformática entorno Windows, ofimática, aplicaciones y dispositivos en movilidad:
 - Tiene como objetivo la presencia, durante el plazo de ejecución del contrato, de técnicos de microinformática para los trabajos in situ dentro del entorno tecnológico de la CNMC.
 - 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:
 - Actualización y configuración de los puestos de trabajo fijos.
 - Actualización y configuración de los puestos de trabajo 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.
 - Instalación y distribución de las actualizaciones de los diferentes accesos a aplicaciones corporativas.
 - Adaptación y gestión de imágenes de configuración a las nuevas plataformas hardware suministradas por los fabricantes.
 - Actuaciones de mantenimiento del navegador para el acceso a nuevas funcionalidades.
 - 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.
 - Redacción de scripts de instalación, control y configuración de accesos.
 - Atención a los usuarios sobre las incidencias de uso del sistema: verificación de ocupación de cuotas, subsanación de problemas de bucles con respuestas automáticas,

- subsanción 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.
 - Servicio de disponibilidad: en caso de indisponibilidad de la presencia física de alguno de los técnicos de microinformática, por cualquier causa o motivo incluyendo el periodo vacacional, la empresa adjudicataria garantizará la continuidad en la prestación del servicio mediante la sustitución de otro técnico de microinformática de igual perfil y experiencia, o superior. De esta forma se cubrirá el servicio completo todos los días laborales del año.
 - La SSTIC proporcionará la documentación básica de que disponga así como los medios físicos y lógicos necesarios para la realización de los trabajos objeto de la contratación por la empresa adjudicataria. Toda la documentación producida y utilizada en la ejecución de los trabajos será entregada a la SSTIC.
 - 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.
 - Servicio de disponibilidad: en caso de indisponibilidad de la presencia física de la coordinación del servicio de soporte de los sistemas y servicios microinformáticos, por cualquier causa o motivo incluyendo el periodo vacacional, la empresa adjudicataria garantizará la continuidad en la prestación del servicio mediante la sustitución del responsable por otra persona de perfil y experiencia igual o superior.
 - Servicios de alta disponibilidad para momentos críticos
 - Tiene como objetivo que durante un máximo de 30 días al año la CNMC, previo anuncio del periodo de alta disponibilidad, tenga la

posibilidad de mantener localizable a un técnico de microinformática, con conocimiento del entorno tecnológico de la CNMC, durante las 24 horas del día de modo que en un tiempo no superior a 30 minutos se pueda presentar en las instalaciones de Madrid que indique la CNMC.

- Tanto el servicio de alta disponibilidad como las actuaciones presenciales que se deriven estarán incluidos en el precio total ofertado sin generar facturación adicional de ningún tipo por este servicio.
- **Uso de un sistema automatizado de gestión de incidencias**
 - Tiene como objetivo el análisis de la situación actual del entorno tecnológico de la CNMC, de forma que se pueda diseñar y desplegar un sistema integrado de gestión de incidencias, que permita la coordinación efectiva entre el grupo de trabajo de atención a usuarios, proporcione una adecuada gestión de la calidad, aumente la eficiencia, alinee los procesos de negocio y la infraestructura TI y reduzca los riesgos asociados a los Servicios TI.
 - Este sistema integrado de gestión de incidencias, además de definir una serie de procedimientos, bien documentados, sobre las tareas más habituales a desarrollar, debe incluir una serie de herramientas, que al menos deben ser capaces de suministrar información con respecto al seguimiento de las incidencias, generar informes a la dirección, proporcionar estadísticas, y además conexión de forma remota al equipo de los usuarios previa autorización por parte de los mismos.
 - El uso de las herramientas de gestión de incidencias por parte de las personas incluidas en el presente contrato es obligatorio, y debe utilizarse con rigor. El seguimiento deficiente de las incidencias puede incidir negativamente en los informes que el coordinador de microinformática deba proporcionar a los responsables de la SSTIC.
 - El sistema automatizado de gestión de incidencias debe integrar:
 - **Incidencia:** Aquella llamada de servicio que hace referencia a un mal funcionamiento o funcionamiento incorrecto de la infraestructura gestionada.
 - **Petición o Cambio:** La llamada de servicio que no hace referencia a un mal funcionamiento de algo si no que se solicita algo nuevo, se pide información...etc.
 - **Problemas:** Causas subyacentes a la incidencia
 - **Gestión del Conocimiento**
 - **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 UMTS, 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 que se determine por parte de la CNMC.
 - Además, tiene como objetivo la gestión de las averías y su seguimiento hasta la resolución de las mismas, así como 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.
 - Tiene como objetivo la creación y mantenimiento de foros, wikis, repositorios de documentación y cualquier otro medio que se considere apropiado para la consulta por parte del personal del CNMC. 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 el nivel tecnológico puntero durante su duración.

4 Equipo de Trabajo

4.1 Integrantes del equipo de trabajo y su constitución inicial

1. No se podrán incluir en la oferta personas con contrato comprometido con otra entidad, pública o privada, para el mismo periodo de ejecución de esta contratación. La comprobación fehaciente de esta anomalía podrá significar la exclusión de la oferta.
2. El equipo de personas que se incorporará para la ejecución de los trabajos tras la formalización del contrato deberá estar formado por componentes relacionados en la oferta adjudicataria.
3. Se autorizarán cambios puntuales en la composición del mismo respecto del equipo humano ofertado cuando se den las siguientes condiciones:
 - 3.1. Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio. Esta justificación deberá ser solicitada por la empresa adjudicataria por escrito y entregada a la SSTIC con quince días de

- antelación. En ella se expondrán las razones que obligan a la propuesta del cambio.
- 3.2. Presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
 - 3.3. Aceptación de alguno de los candidatos por parte del Subdirector de Sistemas de la Información y las Comunicaciones.
 4. La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del equipo ofertado y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, o una ejecución de los trabajos manifiestamente ineficiente o negligente, **implicará asumir penalidades**, y en último término, podrá provocar la resolución del contrato.
 5. El equipo de trabajo mínimo estará formado en las distintas sedes por:
 - 5.1. Sede calle Bolivia (Barcelona).
 - 5.1.1. Dos técnicos de microinformática
 - 5.2. Sedes Madrid
 - 5.2.1. Un coordinador de técnicos de microinformática
 - 5.2.2. Cinco técnicos de microinformática
 6. Además habrá un Gestor del Servicio con las siguientes responsabilidades:
 - 6.1. Interlocución con los responsables técnicos de la CNMC.
 - 6.2. Gestión global y proactiva del equipo: dirección, coordinación y supervisión de sus actividades.
 - 6.3. Acordar con los responsables de la CNMC, elaborar, revisar y mantener los procedimientos de servicio.
 - 6.4. Vigilar el cumplimiento de los procedimientos de servicio por parte del resto de miembros del equipo de trabajo.
 - 6.5. Elaboración y presentación de los informes de seguimiento del servicio o específicos que se le soliciten.
 - 6.6. Gestión del acuerdo de nivel de servicio.

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 a 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. La incorporación adicional de nuevos recursos al equipo de trabajo, dentro de los límites del número máximo de personas concurrentes de cada perfil profesional definidos en el apartado 3.1., habrá de solicitarse con un preaviso de quince días, debiendo ser las personas de las relacionadas en la

oferta. Para la autorización de personas no incluidas en la oferta serán de aplicación las mismas condiciones que en la cláusula anterior.

3. El periodo de adaptación al entorno de trabajo y al proyecto como consecuencia de las sustituciones de personal, será 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.

4.4 Metodología

La organización y procedimientos de trabajo deberán ser adaptados a orientar las prácticas a 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.

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

4.5 Acuerdo de nivel de servicio (ANS)

El adjudicatario se comprometerá a suscribir el Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) que se indica en este pliego o el que hubiera ofertado en la fase de licitación, siempre que mejore o amplíe el mínimo figurado (siendo este, tal como se indica en el Pliego administrativo, uno de los criterios de valoración de las ofertas)

5 Entrega y devolución del servicio

El adjudicatario se compromete a asumir todas las funciones que comporta el objeto del servicio en el plazo de transferencia propuesto en su oferta que resultará totalmente vinculante, siempre teniendo en cuenta que el plazo máximo establecido de transferencia del servicio es de 10 días laborables, a contar desde la firma del contrato, y por tanto éste nunca podrá ser superior.

Durante este tiempo de transferencia del servicio, el adjudicatario se encargará de coordinar el traspaso del servicio con el proveedor actual de manera que se garantice en todo momento la continuidad del servicio. En este sentido los licitantes explicitarán un plan de traspaso del servicio a seguir en caso de resultar adjudicatarios de este concurso.

El Gestor del Servicio del adjudicatario acordará con el Gestor Técnico de la CNMC la finalización del plazo de transferencia, certificándose en un documento tal eventualidad.

En caso de que se superase el plazo de transferencia ofertado, el adjudicatario asumirá las penalidades recogidas en el pliego de cláusulas administrativas y en último término podría provocar la resolución del contrato.

De igual forma, como mínimo durante las dos últimas semanas de vigencia de su contrato, el adjudicatario deberá comprometerse al traspaso de toda la información, documentación o conocimiento relevante que sea preciso para que la empresa entrante pueda continuar de forma efectiva el servicio.

6 Seguimiento y control de las prestaciones

- a) 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 proyectos equivalentes dentro del mismo ámbito de la CNMC.
- b) A la SSTIC, adscrita a la Secretaría General de la CNMC le corresponderá:
 - o La supervisión de las tareas para lograr los objetivos, en base a las especificaciones del presente pliego.
 - o 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.
 - o Velar por el cumplimiento de las prestaciones contratadas.
- c) 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.
- d) El seguimiento y control del desarrollo de las prestaciones, se realizará a través de informes semanales enviados por email en formato digital, en los que la empresa adjudicataria aportará un informe de situación, en el que se reflejarán los datos estadísticos de actividad y las incidencias de funcionamiento. Además se podrán establecer reuniones de seguimiento. La falta en el envío de los informes tendrá la consideración de grave, y podrá acarrear penalidades.
- e) La empresa adjudicataria deberá cumplir las siguientes obligaciones de información electrónica y atención telefónica que, en caso de incumplimiento, dará lugar a las correspondientes penalidades. Estas obligaciones consistirán en:
 1. El envío de un email informativo semanal: 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, con su correspondiente protocolo firmado.
- 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 (pocas categorías, menos de 10).
- 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 móviles que disponen los usuarios, y nº que se encuentra en stock.
- 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.
- Este email informativo ha de ser enviado necesariamente el primer día laboral de cada semana, suponiendo el no envío del mismo una penalización de 1.000 € por cada semana en la que no se envíe el email el primer día posterior laborable.

2. La atención al teléfono del CAU

- La herramienta fundamental de trabajo respecto al personal de la CNMC es el teléfono. El CAU dispone de un número único de contacto por sede, conocido y previamente difundido, de forma que sea el principal canal de contacto.
- En caso de que se pueda registrar el usuario, día y hora exactos en que algún usuario de la CNMC llamó al CAU y no recibió respuesta, sin existir justificación, dentro del horario previamente establecido, se ejecutará una penalización de 1.000 € por cada llamada no atendida.

3. Registro en tiempo y forma de los componentes del inventario

- El control sobre todos los elementos hardware y software cuya gestión dependen de la SSTIC es importante y se debe atender de forma metódica. La no inclusión de elementos en

el inventario, etiquetado, o gestión deficiente, podrá suponer una penalización de 300 € por cada elemento mal gestionado.

7 Metodología en la elaboración de los trabajos

7.1 Calidad

- Al objeto de justificar la conformidad del suministrador o del prestador del servicio con determinadas normas de garantía de calidad, será imprescindible que los oferentes aporten certificados de calidad basados en la serie de normas Internacionales ISO 9000, o españolas UNE 66900. No obstante, se podrán tener en cuenta certificados de calidad equivalentes expedidos por otros organismos de normalización establecidos en cualquier Estado Miembro de la Unión Europea.

8 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.

9 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.

9.1 Definiciones y herramientas de reporte y medida

Se utilizará el sistema automatizado de gestión de incidencias acordado por el adjudicatario y la SSTIC como herramienta de reporte y medida. En esta aplicación se registran todas las solicitudes de los usuarios (Llamadas de Servicio) y las tareas que se siguen para darles solución.

Partiendo de los siguientes conceptos que quedarán almacenados:

- **Registrado:** La fecha y hora de registro de la solicitud, que queda con estado “*Registrada*”.
- **Inicio Real:** La fecha y hora en la que la que la solicitud es recogida por un técnico y comienza a trabajar en su solución. La solicitud pasa a estado “*En proceso*”.
- **Finalización Real:** La fecha y hora en la que se deja de trabajar en la solicitud y se comunica/acuerda con el usuario la solución adoptada. La solicitud pasa entonces al estado “*Cerrada*”.

Existe un estado más aplicable las llamadas de servicio que es “*Pendiente de reparación/escalado*”. Este estado se consignará cuando no es responsabilidad del equipo de soporte el progreso de la llamada de servicio, sino de un tercero o del propio usuario. El tiempo transcurrido en este estado no es imputable al equipo de soporte informático.

A partir de los tiempos indicados se define:

- **Tiempo de Respuesta** = Inicio Real – Registrado.
- **Tiempo de Resolución** = Finalización Real – Registrado – Tiempo no imputable.

Las llamadas de servicio se categorizan como *Incidencias* o *Peticiones*:

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

Por otro lado, también se atenderán **Incidentes** que son los un eventos operacionales que suponen una anomalía en el funcionamiento normal del sistema. Los incidentes no son reportados por los usuarios si no por los propios técnicos en su labor de administración del sistema o reportados por herramientas de monitorización.

9.2 Indicadores de servicio

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

9.2.1 Indicadores referidos a llamadas de servicio (peticiones e incidencias)

Indicador	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución	Nivel
Peticiones	1 día	7 días	90%
Peticiones VIP	1 día	3 días	90%
Incidencias no VIP no graves	1 día	3 días	90%
Incidencias no VIP graves	2 horas	8 horas	90%
Incidencia VIP o más de 5 afectados	1 hora	4 horas	90%

9.2.2 Indicadores referidos a incidentes

Indicador	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución	Nivel
Incidentes afectando a servicios	1 hora	4 horas	90%
Incidentes que no afectan a servicios	1 día	2 días	90%

9.2.3 Indicadores de calidad y eficiencia

Indicador	Nivel cumplimiento
Porcentaje de llamadas al teléfono de soporte que han sido atendidas.	95%
Tiempo de espera de atención de llamadas al teléfono de soporte inferior a 20 segundos (hasta que se descuelga)	90%
Llamadas de servicio recibidas por correo electrónico registradas antes de 30 minutos.	95%
Registro de nuevos elementos de configuración y modificaciones a los existentes	99%
Llamadas de servicio cerradas sin ser reabiertas (o abierta una nueva para la misma solicitud)	90%
Lista de comprobación diaria cumplimentada antes de las 9:00 AM	95%