

CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS PARA EL "SERVICIO DE SOPORTE A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS T.I. DE LA COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA" (EXP. 240092)

En Madrid, a la fecha de la firma electrónica.

REUNIDOS

DE UNA PARTE: D^a Cani Fernández Vicién, Presidenta de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, (Real Decreto 580/2020, de 16 de junio, BOE 17/06/2020), en adelante CNMC, con NIF Q2802141H, y de acuerdo con la competencia en materia de contratación que a ese órgano le atribuye el artículo 32 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la CNMC, en adelante el órgano de contratación.

DE OTRA PARTE, D. Raúl Martín García, mayor de edad, actuando en calidad de representante de la empresa OESIA NETWORKS, S.L., con N.I.F. B95087482 y domicilio social en Madrid (28521), Calle Marie Curie, 19, 28521 Rivas Vaciamadrid, Madrid, según escritura de apoderamiento otorgada ante el Notario de Madrid, D. Luis Quiroga Gutiérrez, el día 1 de junio de 2023, anotada bajo el número de su protocolo 1521, en adelante el contratista.

Ambas partes se reconocen competencia y capacidad suficiente para formalizar el presente contrato de servicios.

ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS

Primero. - Con fecha 26 de septiembre de 2024, el órgano de contratación acordó iniciar el expediente administrativo para la contratación del servicio de "SOPORTE A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS T.I. DE LA COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA".

Segundo. - La Asesoría Jurídica de la CNMC, con fecha 21 de octubre de 2024, informó el pliego de cláusulas administrativas particulares.

Tercero. - Con fecha 29 de octubre de 2024 tiene lugar la aprobación del gasto, por un importe de 839.228,47 €, desglosados en 693.577,25 € de principal y un IVA al tipo del 21% de 145.651,22 €.

Cuarto. - La adjudicación del contrato se acordó con fecha 15 de enero de 2025 a favor de la empresa OESIA NETWORKS, S.L., con N.I.F. B95087482, por los precios contenidos en su oferta, que a continuación se detallan:

Servicio base a tanto alzado:

Principal	IVA 21% (sobre el principal ofertado)	Total ofertado
Cifra: 493.221,12 € Letras: Cuatrocientos noventa y tres mil doscientos veintiún euros con doce céntimos.	Cifra: 103.576,44 € Letra: Ciento tres mil quinientos setenta y seis euros con cuarenta y cuatro céntimos.	Cifra: 596.797,56 € Letra: Quinientos noventa y seis mil setecientos noventa y siete euros con cincuenta y seis céntimos.

Servicio bajo demanda:

Perfil	Número máximo de horas a ejecutar	Precio ofertado / hora sin IVA	Total ofertado IVA (21%) incluido
Técnico Senior de Sistemas (TSS)	500	Cifra: 26,45 € Letra: Veintiséis euros con cuarenta y cinco céntimos.	Cifra: 32,00 € Letra: Treinta y dos euros.
Técnico Junior Microinformático (TJM)	1.200	Cifra: 18,53 € Letra: Dieciocho euros con cincuenta y tres céntimos	Cifra: 22,42 € Letra: Veintidós euros con cuarenta y dos céntimos
Técnico de Audiovisuales (TA)	500	Cifra: 26,45 € Letra: Veintiséis euros con cuarenta y cinco céntimos.	Cifra: 32,00 € Letra: Treinta y dos euros.

El límite máximo de gasto a aplicar al contrato durante su periodo de vigencia asciende a un total de **655.707,62 € (SEISCIENTOS CINCUENTA Y CINCO MIL SETECIENTOS SIETE EUROS CON SESENTA Y DOS CÉNTIMOS)**, desglosados en 541.907,12 € (QUINIENTOS CUARENTA Y UN MIL NOVECIENTOS SIETE EUROS CON DOCE CÉNTIMOS) de principal, y un IVA al tipo del 21% de 113.800,50 € (CIENTO TRECE MIL OCHOCIENTOS EUROS CON CINCUENTA CÉNTIMOS), con cargo a la aplicación presupuestaria 27.492M 227.06 "Estudios y trabajos técnicos" del Presupuesto de Gastos de la CNMC con la siguiente distribución de anualidades:

AÑO	PRESUPUESTO BASE	21% IVA	PRESUPUESTO TOTAL
2025	406.430,34 €	85.350,37 €	491.780,71 €
2026	135.476,78 €	28.450,13 €*	163.926,91 €
TOTAL	541.907,12 €	113.800,50 €	655.707,62 €

*Para cuadrar importe en el total del presupuesto total se añade un céntimo en el IVA de la anualidad 2026

CLÁUSULAS DEL CONTRATO

Primera. - Objeto

El presente contrato tiene por objeto el servicio de "SOPORTE A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE T.I. DE LA COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA"

El contratista se compromete a ejecutar el contrato con estricta sujeción a los pliegos de cláusulas administrativas particulares y de prescripciones técnicas, documentos de carácter contractual, y en las condiciones contenidas en su oferta.

El contratista muestra su conformidad y aceptación, en este acto, con los pliegos de cláusulas administrativas particulares y de prescripciones técnicas.

Segunda. - Precio

El precio de este contrato es de:

Servicio base a tanto alzado:

Principal	IVA 21% (sobre el principal ofertado)	Total ofertado
Cifra: 493.221,12 € Letras: Cuatrocientos noventa y tres mil doscientos veintiún euros con doce céntimos.	Cifra: 103.576,44 € Letra: Ciento tres mil quinientos setenta y seis euros con cuarenta y cuatro céntimos.	Cifra: 596.797,56 € Letra: Quinientos noventa y seis mil setecientos noventa y siete euros con cincuenta y seis céntimos.

Servicio bajo demanda:

Perfil	Número máximo de horas a ejecutar	Precio ofertado / hora sin IVA	Total ofertado IVA (21%) incluido
Técnico Senior de Sistemas (TSS)	500	Cifra: 26,45 € Letra: Veintiséis euros con cuarenta y cinco céntimos.	Cifra: 32,00 € Letra: Treinta y dos euros.
Técnico Junior Microinformático (TJM)	1.200	Cifra: 18,53 € Letra: Dieciocho euros con cincuenta y tres	Cifra: 22,42 € Letra: Veintidós euros con cuarenta y dos céntimos

		céntimos	
Técnico de Audiovisuales (TA)	500	Cifra: 26,45 € Letra: Veintiséis euros con cuarenta y cinco céntimos.	Cifra: 32,00 € Letra: Treinta y dos euros.

Siendo el límite máximo de gasto a aplicar al contrato durante su periodo de vigencia de 655.707,62 € (SEISCIENTOS CINCUENTA Y CINCO MIL SETECIENTOS SIETE EUROS CON SESENTA Y DOS CÉNTIMOS), desglosados en 541.907,12 € (QUINIENTOS CUARENTA Y UN MIL NOVECIENTOS SIETE EUROS CON DOCE CÉNTIMOS) de principal, y un IVA al tipo del 21% de 113.800,50 € (CIENTO TRECE MIL OCHOCIENTOS EUROS CON CINCUENTA CÉNTIMOS).

El pago se realizará contra presentación de factura, expedida de acuerdo con la normativa vigente, debidamente conformada por el responsable del contrato designado por la CNMC, con periodicidad mensual.

SERVICIO BASE: El importe a facturar por cada mes completo será el importe de adjudicación del servicio base dividido entre 12. En el caso de que haya algún mes en el que el contrato esté vigente de manera parcial, se facturará la parte proporcional correspondiente a los días en los que estuviera vigente.

SERVICIO BAJO DEMANDA: Sólo se facturarán si, durante el mes facturado correspondiente, la CNMC los hubiera requerido y el contratista los hubiera llevado a cabo, siendo el importe para facturar igual al número de horas de trabajo por cada perfil efectivamente ejecutadas en el mes por el precio unitario de adjudicación correspondiente.

Bolsa para consumibles y material no inventariable: se facturará únicamente si durante el periodo mensual facturado se ha realizado alguna adquisición, por el importe autorizado por la CNMC.

En el presente contrato **no** procede la revisión de precios, según lo estipulado en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

Tercera. - Duración

El plazo de duración del contrato será de 12 (DOCE) meses, a contar desde el 15 de marzo de 2025, o desde el día siguiente a la formalización del presente contrato si fuese posterior, ajustándose en cuanto a sus condiciones de recepción, entrega o admisión de prestaciones a lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

De acuerdo con lo señalado en el pliego de cláusulas administrativas particulares en el presente contrato **sí** se admite una o varias prórrogas, de hasta un máximo de 48 meses, conforme al artículo 29 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

Cuarta. - Plazo de garantía

Se establece un plazo de garantía de 3 meses a partir de la recepción o conformidad, conforme a los artículos 210.3 y 311.5 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

Quinta. - Garantía definitiva

Para responder del cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato, el adjudicatario ha constituido a favor del órgano de contratación una garantía definitiva por importe de 28.763,31 €, tal y como se acredita mediante el resguardo de garantía emitido por la Caja General de Depósitos, con nº de justificante 2024 - 00373 - O - 0103670.

Sexta. - Demoras e incumplimientos

Si el adjudicatario, por causas imputables al mismo, incurriera en demora en la entrega o prestación del servicio, la Administración podrá optar por la resolución del contrato con pérdida de garantía o por la imposición de las penalidades previstas en el artículo 192 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público y, en su caso, en el Pliego de Cláusulas Administrativas. Asimismo, en el cumplimiento defectuoso de la prestación o en el supuesto de incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución, se estará a lo previsto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. El importe se hará efectivo mediante deducción de las mismas en la correspondiente factura. En todo caso, la garantía responderá a su efectividad. El pago de las penalidades no incluye la indemnización a que pudiera tener derecho la CNMC por daños y perjuicios. En cuanto a las demás causas de resolución se estará a lo previsto en los artículos 211 y 313 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público y a las previstas expresamente en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

Séptima. - Confidencialidad

La extensión objetiva y temporal del deber de confidencialidad será la establecida en la cláusula 19.1 del Cuadro de Características del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Octava. - Protección de datos

Las obligaciones de las partes respecto a la protección de datos de carácter personal serán las establecidas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Novena. - Certificación Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público

El adjudicatario manifiesta expresamente que las circunstancias reflejadas en el certificado del Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público aportado durante el procedimiento de contratación no han experimentado variación.

Décima. - Legislación aplicable al contrato

El adjudicatario se somete expresamente a la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, así como a lo establecido por el Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 30/2007, de Contratos del Sector Público, por el RD 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las

Administraciones Públicas en cuanto no se encuentre derogado por la LCSP (en adelante RGLCAP), así como por lo dispuesto en el Reglamento de Ejecución (UE) 2016/7 de la Comisión, de 5 de enero de 2016, por el que se establece el formulario normalizado del documento europeo único de contratación y supletoriamente por las restantes normas de derecho administrativo y en su defecto, por las de derecho privado.

Undécima.- Documentos que integran el contrato y prevalencia

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 35.1.e) de la LCSP el orden de prevalencia de los documentos que integran el contrato son los siguientes:

- 1) El pliego de cláusulas administrativas particulares
- 2) El pliego de prescripciones técnicas
- 3) El contrato
- 4) La oferta económica
- 5) La oferta técnica

Duodécima.- Cumplimiento Convenio colectivo de aplicación

El adjudicatario está obligado a cumplir durante el período de ejecución del contrato las normas y condiciones fijadas en el convenio colectivo de aplicación.

Decimotercera.- Modificación del contrato

La modificación del contrato se regula por lo establecido en la cláusula 21.1 del Cuadro de Características del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Decimocuarta.- Resolución del contrato

Las causas de resolución del contrato serán las establecidas en la cláusula 39 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Decimoquinta.- Jurisdicción competente

El orden jurisdiccional contencioso-administrativo será el competente para resolver las cuestiones litigiosas relativas a la preparación, adjudicación, efectos, modificación y extinción del contrato, de acuerdo con lo previsto en el artículo 27 de la LCSP.

Para la debida constancia de todo lo convenido se firma este contrato por duplicado ejemplar, en el lugar y fecha al principio mencionado.

POR EL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN

POR EL CONTRATISTA

Fdo.: D^a Cani Fernández Vicién

Fdo.: D. Raúl Martín García

El presente modelo tipo de contrato de servicios fue informado favorablemente por la Asesoría Jurídica con fecha 14 de agosto de 2018 y aprobado mediante Resolución del Presidente de la CNMC de fecha 14 de agosto de 2018.

PLIEGO

PROCEDIMIENTO ABIERTO

CONTRATO DE SERVICIO DE SOPORTE A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE T.I. DE LA COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA

- Cuadro de características
- Pliego-tipo y Anexos I (Declaración responsable del licitador, ajustada al formulario de Documento Europeo Único de Contratación aprobado a través del reglamento (UE) nº 2016/7, de 5 de enero); II (Proposición relativa a los criterios de adjudicación evaluables de forma automática); III (Datos contacto del licitador a efectos de notificaciones); IV (Formulario de notificación telemática); VI (Declaración responsable vigencia certificación del Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público y de las circunstancias que sirvieron de base para su otorgamiento); y VIII (Declaración responsable complementaria a efectos de participar en la licitación)
- (NO aplica Anexo V. Seguro de Responsabilidad Civil)
- Anexo VII (Confidencialidad)

CUADRO DE CARACTERÍSTICAS DEL PLIEGO TIPO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS

PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS. PROCEDIMIENTO ABIERTO. _____ 6

1.	DEFINICIÓN DEL OBJETO, CODIFICACIÓN Y NECESIDADES A SATISFACER. _____	6
1.1.	OBJETO DEL CONTRATO: _____	6
1.2.	NECESIDADES ADMINISTRATIVAS A SATISFACER: _____	7
1.3.	CONTRATO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA: _____	7
1.4.	CONTRATO SUJETO A RECURSO ESPECIAL EN MATERIA DE CONTRATACIÓN _____	7
1.5.	ESTRUCTURA DEL CONTRATO (Lotes, en su caso): _____	7
1.6.	CLASIFICACIÓN CPA: _____	8
2.	ÓRGANO DE CONTRATACIÓN, RESPONSABLE DEL CONTRATO. _____	8
2.1.	ÓRGANO DE CONTRATACIÓN: _____	8
2.2.	RESPONSABLE DEL CONTRATO: _____	9
3.	PRESUPUESTO, ANUALIDADES Y APLICACIONES PRESUPUESTARIAS. _____	9
3.1.	PRESUPUESTO: _____	9
3.2.	ANUALIDADES: _____	11
3.3.	VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO: _____ €, desglosado en: _____	11
3.4.	APLICACIÓN PRESUPUESTARIA, CON INDICACIÓN DE LAS ANUALIDADES: ¡Error! Marcador no definido.	
3.5.	TRAMITACIÓN ANTICIPADA DEL EXPEDIENTE DE GASTO: _____	12
3.6.	FORMULACIÓN DEL PRECIO (Art. 102.4, 308.3 y 309 de la LCSP): _____	12
4.	PLAZOS DE DURACIÓN Y PRÓRROGA DEL CONTRATO. _____	14
4.1.	PLAZO DE DURACIÓN: _____ meses _____	14
4.2.	EXIGENCIA DE PLAZOS PARCIALES: _____	14
4.3.	PRÓRROGA DEL CONTRATO: _____	14
5.	TRAMITACIÓN DEL EXPEDIENTE. _____	14
6.	GARANTÍAS. _____	14
6.1.	TIPOLOGÍA DE GARANTÍAS _____	14
6.2.	POSIBILIDAD DE CONSTITUIR LA GARANTÍA MEDIANTE RETENCIÓN EN EL PRECIO (Art. 108.2 de la LCSP) 15	
7.	IMPORTE MÁXIMO DE LOS GASTOS DE PUBLICIDAD A ABONAR POR EL ADJUDICATARIO. _____	15
8.	SINGULARIDADES EN LA CELEBRACIÓN DEL PROCEDIMIENTO. _____	15
8.1.	EXISTENCIA DE FASES SUCESIVAS: _____	15
8.2.	LIMITACIONES RELATIVAS A LOS CONTRATOS CUYO OBJETO SE DIVIDE EN LOTES: _____	16
9.	MODO DE PRESENTACIÓN DE LAS PROPOSICIONES. _____	16
9.1.	MEDIOS DE PRESENTACIÓN ADMITIDOS: _____	16
9.2.	EXIGENCIA DE PRESENTACIÓN DE MEMORIA TÉCNICA DE ACUERDO CON EL MODELO DE ESTRUCTURA NORMALIZADA DE LAS OFERTAS PREVISTA EN EL PPT: (documento que se debe insertar en el Archivo número 2) 16	
10.	SOLVENCIA. HABILITACIÓN PROFESIONAL. ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS. COMPATIBILIDAD. _____	17
10.1.	CONCRECIÓN DE LAS CONDICIONES DE SOLVENCIA: _____	17
10.2.	JUSTIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL (Art. 94 de la LCSP): 19	
10.3.	ACREDITACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE GARANTÍA DE CALIDAD (Art. 93 de la LCSP): 19	
10.4.	HABILITACIÓN EMPRESARIAL EXIGIBLE PARA REALIZAR LA PRESTACIÓN (Art. 65.2 de la LCSP): _____	19
10.5.	COMPROMISO DE ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS: _____	20
10.6.	REGLAS DE COMPATIBILIDAD (Art. 70 de la LCSP): _____	20
10.7.	REGLAS DE COMPATIBILIDAD ESPECIALES: _____	20
11.	OFERTAS VARIANTES. _____	21

12.	CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.	21
12.1.	TIPOLOGÍA DE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN:	21
12.2.	DESCRIPCIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN:	21
12.3.	VALORACIÓN GLOBAL DE LA OFERTA:	26
12.4.	CRITERIOS ESPECÍFICOS DE DESEMPATE:	26
12.5.	PARÁMETROS OBJETIVOS PARA IDENTIFICAR LAS OFERTAS CON VALORES ANORMALES O DESPROPORCIONADOS:	26
13.	ÓRGANO ENCARGADO DE LA VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR.	28
14.	ASEGURAMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL.	28
15.	LUGAR DE ENTREGA DE LOS TRABAJOS O DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.	28
15.1.	LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS:	28
15.2.	LUGAR DE ENTREGA DE LOS TRABAJOS:	29
16.	PROGRAMA DE TRABAJO.	29
17.	VALORACIÓN Y PAGO. FACTURACIÓN.	29
17.1.	PERIODICIDAD Y ALCANCE DE LAS CERTIFICACIONES:	29
17.2.	ABONOS A CUENTA POR OPERACIONES PREPARATORIAS DEL CONTRATO QUE FORMEN PARTE DE SU OBJETO (Art. 198.3 de la LCSP):	30
17.3.	CÓDIGOS DIR A CONSIGNAR EN LAS FACTURAS:	30
18.	REVISIÓN DE PRECIOS (Art. 103 de la LCSP).	30
19.	EJECUCIÓN DEL CONTRATO.	31
19.1.	OBLIGACIONES CONTRACTUALES ESENCIALES:	31
19.2.	CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN:	32
19.3.	SUBROGACIÓN OBLIGATORIA DEL CONTRATISTA COMO EMPLEADOR (Art. 130 de la LCSP):	32
20.	SUBCONTRATACIÓN (Art. 215 de la LCSP).	32
20.1.	POSIBILIDAD DE SUBCONTRATAR:	32
20.2.	OBLIGACIÓN DE INDICAR EN LA OFERTA LA PARTE DEL CONTRATO QUE SE PREVÉ SUBCONTRATAR:	33
20.3.	CONSECUENCIAS DE LA INFRACCIÓN DE LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS EN EL ARTÍCULO 215.2 DE LA LCSP PARA PROCEDER A LA SUBCONTRATACIÓN Y/O DE LA FALTA DE ACREDITACIÓN DE LA APTITUD DEL SUBCONTRATISTA O DE LAS CIRCUNSTANCIAS QUE HACEN URGENTE LA SUBCONTRATACIÓN:	33
21.	MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.	33
21.1.	MODIFICACIÓN DEL CONTRATO EN LOS TÉRMINOS PREVISTOS EN LOS ARTÍCULOS 203 A 207 DE LA LCSP:	33
21.2.	MODIFICACIÓN DEL CONTRATO EN LOS TÉRMINOS FIJADOS EN LA DISPOSICIÓN ADICIONAL 33ª DE LA LCSP:	34
21.3.	MODIFICACIONES NO PREVISTAS:	34
22.	CESIÓN DEL CONTRATO (Art. 214 de la LCSP).	34
23.	PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES.	34
23.1.	PENALIDADES POR DEMORA:	35
23.2.	PENALIDADES POR CUMPLIMIENTO DEFECTUOSO	35
23.3.	PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO DE ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS	37
23.4.	PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN	37
24.	PLAZO DE GARANTÍA.	37
25.	FORMA DE RECEPCIÓN DEL CONTRATO (artículo 204 del RGLCAP).	37
26.	OBTENCIÓN DE DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN.	38

PLIEGO TIPO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO. 40

CAPÍTULO I	41
1. RÉGIMEN JURÍDICO.	41
2. OBJETO DEL CONTRATO.	41

3.	ÓRGANO DE CONTRATACIÓN. RESPONSABLE DEL CONTRATO.	42
4.	PERFIL DE CONTRATANTE. PORTAL DE TRANSPARENCIA.	42
5.	PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO. SISTEMA DE DETERMINACIÓN DE PRECIOS.	42
6.	PRECIO DEL CONTRATO.	43
7.	PLAZO DE DURACIÓN DEL CONTRATO. PRÓRROGAS.	44
CAPÍTULO II		45
8.	PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN.	45
9.	LICITADORES. APTITUD PARA CONTRATAR	45
10.	CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.	50
11.	PROPOSICIONES DE LOS INTERESADOS.	51
12.	LUGAR Y PLAZO DE PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES.	52
13.	FORMA DE PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES.	53
14.	CONTENIDO DE LAS PROPOSICIONES.	54
15.	GARANTÍA PROVISIONAL.	57
16.	MESA DE CONTRATACIÓN. ÓRGANO ENCARGADO DEL EXAMEN DE LAS PROPOSICIONES. APERTURA Y EXAMEN DE LAS PROPOSICIONES.	58
17.	SELECCIÓN DE LA MEJOR OFERTA. PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN.	60
18.	DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR EL LICITADOR CON LA MEJOR OFERTA.	62
19.	GARANTÍA DEFINITIVA.	68
20.	DECISIÓN DE NO ADJUDICAR O CELEBRAR EL CONTRATO Y DESISTIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO.	69
CAPÍTULO III		70
21.	ADJUDICACIÓN.	70
22.	FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO.	70
CAPÍTULO IV		72
23.	EJECUCIÓN DEL CONTRATO.	72
24.	INSPECCIÓN Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.	72
25.	PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.	73
26.	PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES.	74
27.	MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.	76
28.	CESIÓN DEL CONTRATO Y SUBCONTRATACIÓN.	76
CAPÍTULO V		79
29.	ABONO DEL PRECIO.	79
30.	REVISIÓN DEL PRECIO.	81
31.	OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.	81
32.	DEBER DE CONFIDENCIALIDAD.	83
33.	SUBROGACIÓN EMPRESARIAL.	83
34.	REGLAS ESPECIALES RESPECTO DEL PERSONAL LABORAL DE LA EMPRESA CONTRATISTA.	84
CAPÍTULO VI		87
35.	CUMPLIMIENTO Y RECEPCIÓN DEL CONTRATO.	87
36.	PLAZO DE GARANTÍA.	87
37.	PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS. PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL.	88
38.	DEVOLUCIÓN Y CANCELACIÓN DE LA GARANTÍA DEFINITIVA.	88
39.	RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.	89
CAPÍTULO VII		90
40.	PRESCRIPCIONES EN MATERIA DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA.	90
41.	PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.	91
42.	ORDEN DE PREVALENCIA.	93

**CUADRO DE CARACTERÍSTICAS DEL PLIEGO TIPO DE CLÁUSULAS
ADMINISTRATIVAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS.
PROCEDIMIENTO ABIERTO.**

Nº DE EXPEDIENTE: 240092

1. DEFINICIÓN DEL OBJETO, CODIFICACIÓN Y NECESIDADES A SATISFACER.

1.1. OBJETO DEL CONTRATO:

Se trata de un contrato de servicios de carácter administrativo, cuyo objeto se describe a continuación:

El contrato al que se refiere el presente pliego tiene por objeto la contratación de servicios profesionales para el soporte y ayuda informática de los usuarios de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante CNMC).

De modo principal sus funciones serán:

- La atención al puesto de usuario, tanto in situ como de manera remota, así como la microinformática y las aplicaciones corporativas que desde ellos se usan.
- La atención a los distintos sistemas de información propios de la CNMC, caracterización, monitorización, recopilación y resolución de incidencias, así como el escalado a otras unidades o terceros niveles.
- La gestión de los servicios audiovisuales de la CNMC tanto en sus dependencias como en los que requieran una organización fuera de ella ya sea física o virtual.
- El mantenimiento y reparación del inventario hardware microinformático y audiovisual.
- El soporte, gestión, operación y administración de la plataforma de escritorios virtuales si así se determinase por segregación de los sistemas de la CNMC.
- La gestión, operativa, administración y evolución del AD de Windows de la mano del grupo de sistemas que define y administra el AD.
- Gestión y operación de los sistemas de administración de dispositivos Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) y Microsoft Intune.
- Gestión y operación de la plataforma de gestión de dispositivos móviles VMWare Airwatch.
- Operación de la consola del antivirus y EDR WithSecure Elements.
- Gestión y operación de la plataforma Microsoft365 en todo lo referente a la atención al puesto de usuario (asignación de licencias, permisos, etc.).
- Y en general cualesquiera otros relacionados con la atención a los usuarios en materia microinformática, como el sistema de gestión y administración de impresoras y/o similares que determine la CNMC en el desarrollo del contrato.

El adjudicatario aportará los recursos precisos para gestionar, coordinar y ejecutar las tareas necesarias para garantizar el soporte a los usuarios en la prestación de los servicios que conforman el actual catálogo de la CNMC, su posible evolución y los nuevos servicios que puedan surgir durante el periodo de vigencia del contrato.

PRESTACIONES DE CARÁCTER INTELECTUAL

Sí

No

2.2. RESPONSABLE DEL CONTRATO:

- Unidad encargada del seguimiento y ejecución ordinaria del contrato: Subdirección de Sistemas de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Responsable del contrato designado por el órgano de contratación: Jefe de Área de Tecnologías de Inspecciones de la Competencia.

3. PRESUPUESTO, ANUALIDADES Y APLICACIONES PRESUPUESTARIAS.

3.1. PRESUPUESTO:

a) Importe total del presupuesto base de licitación (en adelante PBL).

Importe de licitación (IVA incluido)	Tipo IVA aplicable: 21% Importe de IVA	Presupuesto base de licitación
693.577,25 €	145.651,22 €	839.228,47 €

Este importe se divide en 3 partidas:

a.1 **Servicio base:** El presupuesto de esta partida, que no puede ser superado por ninguna de las ofertas, asciende a:

$$591.532,25 + 124.221,77 \text{ de IVA} = 715.754,02 \text{ €}$$

a.2 **Servicios adicionales bajo demanda:** El presupuesto de esta partida, resultante de multiplicar el número máximo de horas/perfil a ejecutar por los respectivos precios unitarios máximos, asciende a:

$$82.045,00 \text{ de principal} + 17.229,45 \text{ de IVA} = 99.274,45 \text{ €}$$

a.3 **Bolsa adicional para adquisición de fungibles** y otro material no inventariable bajo demanda, sujeto a las necesidades reales de la CNMC y hasta un máximo que establece esta Comisión en:

$$20.000,00 \text{ de principal} + 4.200,00 \text{ de IVA} = 24.200 \text{ €}$$

b) Desglose del presupuesto base de licitación por lotes:

No aplica. No existe división en lotes.

Aplica, de acuerdo con lo señalado en la siguiente tabla:

Lote	Principal	IVA	Total

c) Desglose del presupuesto base de licitación por tipología de costes:

El presupuesto se ha realizado de conformidad con lo establecido en el artículo 100 de la LCSP, con referencia expresa de que se han tenido en cuenta los precios de mercado.

Este presupuesto tendrá el siguiente desglose por conceptos:

Concepto	Importe
Costes Directos (excluidos costes salariales)	20.000,00.-€
Costes Salariales (si procede)	562.838,03.-€
Costes indirectos	75.768,94.-€
Beneficio industrial	34.970,28.-€
21% IVA	145.651,22
TOTAL	839.228,47

Los costes estimados utilizados para calcular el presupuesto son los obtenidos en la Consulta preliminar del mercado sobre perfiles profesionales de sistemas y tecnologías de la información efectuada por la CNMC y publicada en la Plataforma de Contratación del Sector Público (PLACSP) el 19 de enero de 2023. De los resultados obtenidos en la mencionada consulta se han utilizado los valores promedio medios.

- Para el **servicio base** se ha considerado, para el cálculo del PBL, el valor del coste en dedicación exclusiva, que es el siguiente valor a tanto alzado por cada perfil requerido:

Perfil	Número de personas	Coste/persona servicio base en dedicación exclusiva para los 12 meses de vigencia inicial del contrato
Coordinador de Proyecto	1	81.102,03 €
Técnico Senior de Sistemas	2	71.164,20 €
Técnico Junior Microinformático	6	50.807,54 €
Técnico de Audiovisuales	1	63.256,58 €

- Para el cálculo del PBL para los **servicios bajo demanda** se ha tenido en cuenta el precio por hora de los valores promedio, que son los siguientes:

Perfil	Coste / Hora
Técnico Senior de Sistemas	46,21 €
Técnico Junior Microinformático	33,00 €
Técnico de Audiovisuales	38,68 €

Estos costes incluyen los costes directos, indirectos, beneficio industrial y otros costes que se deriven de la ejecución material de los servicios.

Estos costes no establecen diferencias por género.

El equipo de trabajo estará formado por un equipo fijo o regular y un equipo bajo demanda en función de las necesidades sobrevenidas en la ejecución del contrato.

El equipo estará compuesto en su servicio base por diez miembros. En la siguiente tabla se puede observar el número de técnicos por perfil del servicio base, su importe y el desglose en horas/año máximas y el importe estimado para el servicio bajo demanda:

Perfil	Número de técnicos del servicio base (en dedicación exclusiva)	Horas máximas del servicio bajo demanda	Importe servicio base (SIN IVA)	Importe servicio bajo demanda (SIN IVA)
Coordinador de Proyecto	1	-	81.102,03 €	-
Técnico Senior de Sistemas	2	500	142.328,40 €	23.105,00€
Técnico Junior Microinformático	6	1.200	304.845,24 €	39.600,00€
Técnico de Audiovisuales	1	500	63.256,58 €	19.340,00€

- Asimismo, se establece una **bolsa adicional** para cubrir necesidades de adquisición de fungibles y otro material no inventariable bajo demanda por un importe máximo a consumir durante el periodo de vigencia del contrato, que esta CNMC ha establecido en 20.000 € sin IVA.

3.2.APLICACIÓN PRESUPUESTARIA, CON INDICACIÓN DE LAS ANUALIDADES:

El coste del contrato se imputará a la aplicación / aplicaciones presupuestarias siguientes, con el desglose estimado por anualidades que asimismo se indica:

Aplicación presupuestaria	Ejercicio	Importe (IVA incluido)
227.06	2025	594.453,50 €
227.06	2026	244.774,97 €

3.3. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO: 3.467.886,25 €, desglosado en:

3.3.1. Importe

Importe correspondiente al periodo inicial de vigencia: 693.577,25 €
 Importe máximo relativo a la/s prórroga/s: 2.774.309,00 €
 Importe modificaciones:
 Otros:

3.3.2. Método de cálculo

Por precios unitarios	Servicio bajo demanda. La CNMC no adquiere compromiso alguno de llegar al límite señalado, abonándose al contratista únicamente el número de unidades efectivamente requeridas y ejecutadas por el precio unitario ofertado.	Tarifas unitarias por hora y perfil.
-----------------------	---	--------------------------------------

El importe máximo de licitación de los servicios base es el que se detalla a continuación:

Precio sin IVA	IVA 21%	Precio con IVA
591.532,25.-€	124.221,77 €	715.754,02 €

En cuanto al servicio bajo demanda, el precio unitario máximo (sin IVA), que no puede ser superado por ninguna de las ofertas, y las horas máximas a ejecutar para cada uno de los perfiles es el siguiente:

Perfil	Precio máximo/hora sin IVA	Horas máximas a ejecutar
Técnico Senior de Sistemas (TSS)	46,21 €	500
Técnico Junior Microinformático (TJM)	33,00 €	1.200
Técnico de Audiovisuales (TA)	38,68 €	500

Por lo tanto, el importe máximo de licitación para los servicios bajo demanda es el que se incluye a continuación:

Precio sin IVA	IVA 21%	Precio con IVA
82.045,00.-€	17.229,45.-€	99.274,45.-€

La cantidad fija para material fungible, consumibles, piezas y material no inventariable se establece en 20.000 € sin IVA. Se ha establecido como una cantidad determinada por la CNMC en términos de límite máximo de gasto, ya que no es posible a priori establecer las necesidades de material fungible y no inventariable que surgirán a lo largo del contrato, que se ha calculado sobre la base del consumo de este tipo de material que ha sido necesario en los últimos tres años. La CNMC no asume ninguna obligación de alcanzar el límite de gasto ni de consumir un porcentaje mínimo del mismo a la finalización del contrato.

En relación con los servicios bajo demanda el número de horas a ejecutar durante la vigencia del contrato no podrá superar el indicado en el Pliego de Prescripciones Técnicas, de manera que el límite máximo de gasto a aplicar a los servicios bajo demanda se obtendrá multiplicando los precios unitarios ofertados por el licitador

que resulte adjudicatario para cada perfil por los respectivos números máximos de horas/perfil.

Por cada periodo de facturación se elaborará una memoria con el detalle de las tareas efectivamente realizadas en ese período y las horas empleadas en su realización.

Otra modalidad (especificar):

4. PLAZOS DE DURACIÓN Y PRÓRROGA DEL CONTRATO.

4.1. PLAZO DE DURACIÓN: 12 meses, a contar desde el 15 de marzo de 2025 o desde el día siguiente a la formalización del contrato, de ser ésta posterior.

4.2. EXIGENCIA DE PLAZOS PARCIALES:

No

Sí

4.3. PRÓRROGA DEL CONTRATO:

No prevista

Está prevista su posibilidad con un plazo máximo: susceptible de una o varias prórrogas de hasta un máximo de 48 meses, conforme al artículo 29 de la LCSP

5. TRAMITACIÓN DEL EXPEDIENTE.

Ordinaria

Urgente (Art. 119.2.b de la LCSP)

6. GARANTÍAS.

6.1. TIPOLOGÍA DE GARANTÍAS

6.1.1. PROVISIONAL

No se exige.

Sí se exige (hasta el 3% del presupuesto base de licitación, impuestos indirectos excluidos): _____ €.

Justificación:

Sí

En caso de que se establezcan fases sucesivas quedarán sujetas a las siguientes condiciones:

1) Descripción de fases:

2) Existencia umbrales mínimos en la puntuación de fases:

No se establece umbral mínimo

Se establece un umbral de puntuación mínima, en los términos siguientes:

8.2. LIMITACIONES RELATIVAS A LOS CONTRATOS CUYO OBJETO SE DIVIDE EN LOTES:

a) Licitación:

No se limita el número de lotes a los que puede concurrir un mismo licitador.

Se limita el número de lotes a los que puede concurrir un mismo licitador, en los términos siguientes:

b) Adjudicación:

No se limita el número de lotes que pueden ser adjudicados a un mismo licitador.

Se limita el número de lotes que pueden ser adjudicados a un mismo licitador, en los términos siguientes:

9. MODO DE PRESENTACIÓN DE LAS PROPOSICIONES.

9.1. MEDIOS DE PRESENTACIÓN ADMITIDOS:

En soporte papel. (Solo se admitirá en los supuestos previstos en los apartados 3 y 4 de la Disposición Adicional Decimoquinta de la LCSP).

Solo se admite presentación electrónica

9.2. EXIGENCIA DE PRESENTACIÓN DE MEMORIA TÉCNICA DE ACUERDO CON EL MODELO DE ESTRUCTURA NORMALIZADA DE LAS OFERTAS PREVISTA EN EL PPT: (documento que ser debe insertar en el Archivo número 2)

Sí, según la estructura indicada en el apartado 12 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

No

10.SOLVENCIA. HABILITACIÓN PROFESIONAL. ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS. COMPATIBILIDAD.

Los licitadores deberán acreditar la solvencia económica y financiera, técnica o profesional aportando los documentos exigidos en los artículos 87 y 90 de la LCSP, que se especifican en los siguientes subapartados.

Para acreditar la solvencia necesaria para celebrar un contrato determinado, el empresario podrá basarse en la solvencia y medios de otras entidades, independientemente de la naturaleza jurídica que tenga con ellas, siempre que durante toda la duración de la ejecución del contrato dispondrá efectivamente de esa solvencia y medios, y la entidad a la que recurra no esté incurso en una prohibición de contratar (**Art. 75 de la LCSP**).

10.1. CONCRECIÓN DE LAS CONDICIONES DE SOLVENCIA:

El licitador deberá acreditar la solvencia económica y financiera y técnica (Art. 87 y 90 de la LCSP), mediante los medios siguientes:

10.1.1. SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA (Art. 87 de la LCSP):

- a) **Criterio de solvencia:** el criterio para la acreditación de la solvencia será el volumen anual de negocios del licitador.
- b) **Umbral exigido:** El umbral mínimo, referido al año de mayor volumen de negocios de los tres últimos años concluidos deberá ser al menos una vez y media el valor estimado del contrato: 5.201.829,38 €
- c) **Medios de acreditación:** El volumen anual de negocios del licitador o candidato se acreditará por medio de sus cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si el empresario estuviera inscrito en dicho registro, y en caso contrario por las depositadas en el registro oficial en que deba estar inscrito. Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil.

En todo caso, la inscripción en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas de las Administraciones Públicas acreditará, a tenor de lo en él reflejado y salvo prueba en contrario, las condiciones de solvencia económica y financiera del empresario.

10.1.2. SOLVENCIA TÉCNICA (Art. 90 de la LCSP):

- a) Criterio de solvencia:
 - **Criterio general:** Relación de los principales servicios o trabajos realizados de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato, la fecha y el destinatario, público o privado, de los mismos, correspondientes al mismo grupo o subgrupo de clasificación al que corresponde el contrato (en defecto de clasificación, habrán de ser coincidentes los tres primeros dígitos de sus respectivos códigos CPV). Asimismo, el licitador demostrará capacitación técnica en los productos de la empresa Microsoft, implantados

en los puestos de usuario de la CNMC, y que necesariamente deben ser gestionados. Esta capacitación se garantizará mediante la presentación de la certificación Microsoft Gold o de formar parte del Microsoft AI Cloud Partner Program.

• **Empresas de nueva creación (antigüedad inferior a cinco años):**

Contrato sujeto a regulación armonizada: NO APLICA

Contrato NO sujeto a regulación armonizada: El criterio de solvencia técnica elegido es:

b) **Umbral exigido:** el importe acumulado en el año de mayor ejecución será igual o superior al 70 por ciento de la anualidad media del presente contrato 485.504,08 €

c) **Medios de acreditación:** los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por este o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario acompañado de los documentos obrantes en poder del mismo que acrediten la realización de la prestación.

10.1.3. POSIBILIDAD DE ACREDITACIÓN DE LA SOLVENCIA MEDIANTE LA CLASIFICACIÓN (Art. 11.4 del RGLCAP):

No procede, por no estar incluido el objeto del contrato en el Anexo II del RGLCAP.

Se admite, ya que el objeto del contrato está incluido en el Anexo II del RGLCAP, por lo que los licitadores podrán, a su elección, sustituir la acreditación de la solvencia señalada en los apartados 10.1.1 y 10.1.2 del presente Cuadro de Características por la presentación del certificado de clasificación en la Junta Consultiva de Contratación Administrativa del Estado en el grupo / subgrupo y categoría siguientes:

GRUPO:

SUBGRUPO:

CATEGORÍA: equivalente a la categoría, conforme a la disposición transitoria tercera del Real Decreto 773/2015, de 28 de agosto, por el que se modifican determinados preceptos del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, o superior.

Justificación de la clasificación

10.1.4. INTEGRACIÓN DE LA SOLVENCIA CON MEDIOS EXTERNOS (Art. 75 de la LCSP):

No

- Sí. En tal caso, el empresario, en el momento en que sea requerido conforme al artículo 150.2 de la LCSP, demostrará al poder adjudicador que va a disponer de los recursos necesarios mediante la presentación del compromiso por escrito de dichas entidades, el cual deberá referirse a toda la duración de la ejecución del contrato (incluidas las posibles prórrogas), así como que las entidades en que se apoye no están incursas en una prohibición de contratar.

10.2. JUSTIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL (Art. 94 de la LCSP):

- No procede
 Procede

Se acreditará por los siguientes medios:

Certificación acreditada en la Norma Internacional de Sistemas de Gestión Ambiental ISO 14.001 o cualquier medio de prueba equivalente que demuestre que se cumple con las normas de gestión medioambiental, haciendo una descripción de las medidas ejecutadas en dicha materia, siempre que el licitador demuestre que dichas medidas son equivalentes a las exigidas con arreglo al sistema o norma de gestión medioambiental aplicable.

10.3. ACREDITACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE GARANTÍA DE CALIDAD (Art. 93 de la LCSP):

- No procede
 Procede

Se acreditará por los siguientes medios:

Disponer de la implantación de, al menos, dos de las siguientes certificaciones acreditadas en Normas Internacionales:

- Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9.001.
- Sistema de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información ISO 20.000.
- Sistema de gestión de continuidad de negocio ISO 22.301.
- Sistema de Gestión de la Seguridad y de la Salud en el Trabajo ISO 45.001.

Se exigen estos certificados o cualquier medio de prueba equivalente que demuestre que se cumple con las normas de calidad exigidas, las cuales deben referirse a sistemas de aseguramiento de la calidad basados en la serie de normas aplicables en la materia.

10.4. HABILITACIÓN EMPRESARIAL EXIGIBLE PARA REALIZAR LA PRESTACIÓN (Art. 65.2 de la LCSP):

- Ninguna en especial

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE

11. OFERTAS VARIANTES.

No se admiten variantes.

Se admiten variantes, en los términos siguientes:

a) Elementos sobre las que se permite la oferta de variantes:

b) Condiciones bajo las que se autoriza su presentación. Requisitos mínimos, modalidades, y características de las mismas,

.....

En todo caso, para que se puedan admitir, las variantes han de estar vinculadas al objeto del contrato.

12. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.

12.1. TIPOLOGÍA DE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN:

Solo criterio precio

Varios criterios, todos evaluables mediante la aplicación de fórmulas.

Varios criterios: evaluables mediante juicio de valor y mediante la aplicación de fórmulas

12.2. DESCRIPCIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN:

12.2.1. CRITERIOS CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR (OFERTA TÉCNICA) (POT)

Se puntuará con un máximo de 45 puntos. Para ello se aplicarán los criterios y subcriterios con las puntuaciones máximas siguientes:

a) Criterio 1: Plan de toma de control del servicio. Máximo 10 puntos

Valoración de la metodología y planificación propuesta, los hitos marcados y los entregables principales para asumir el control del servicio. Se valorarán los siguientes subcriterios:

- Planificación para adoptar la solución propuesta en su oferta. Se valorará el cronograma de trabajo con descripción de fases, tareas y plazos: **Máximo 5 puntos.**
- Características de equipo que trabajará en paralelo. Se valorará la asignación de responsabilidades y roles a las distintas actividades, incluyendo dedicación esperada de la SSTIC. **Máximo 3 puntos**
- Medidas adoptadas para la minoración del riesgo de impacto fruto de la transición. Se valorará la identificación de riesgos y la propuesta de planes de mitigación, y otros aspectos que el licitador estime importantes para

- Plazo estimado de trabajo en paralelo con el nuevo prestador del servicio. **Máximo 1 punto.**
- Documentación de traspaso. Se valorará la definición de tareas, los roles asignados para su realización y la indicación de los entregables. **Máximo 2 puntos.**
- Medidas a adoptar para la minoración del riesgo de impacto fruto de la transición. Se valorarán, entre otros aspectos, la identificación de riesgos y los planes de mitigación para garantizar el éxito de la fase de devolución del servicio. **Máximo 2 puntos.**

A los efectos de ponderar las proposiciones en relación con cada uno de los criterios de adjudicación, se aplicará la escala cualitativa siguiente, en función del grado de adecuación de la propuesta a la descripción de cada criterio:

Descripción	Porcentaje a aplicar en el peso del criterio
Máximo nivel de adecuación de la propuesta y máximo nivel de detalle	100%
Muy buen nivel de adecuación a la propuesta y buen nivel de detalle	80%
Buen nivel de adecuación de la propuesta y buen nivel de detalle	60%
Propuesta con un nivel regular de adecuación y/o regularmente detallada	40%
Propuesta poco adecuada y/o poco detallada	20%
Propuesta incompleta por no abordar todos los aspectos, y/o nivel insuficiente de adecuación de la misma	0%

La estructura y la extensión máxima de las proposiciones técnicas se especifica en el apartado 12 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Máximo 45 puntos.

Existencia de umbrales mínimos en la puntuación de criterios sujetos a juicios de valor:

- No se establece umbral mínimo
- Se establece un umbral de puntuación mínima, en los términos siguientes: Para evitar la adjudicación a propuestas técnicamente deficientes, aquellas ofertas que no alcancen un mínimo de 24,5 puntos en la suma de todos los criterios de valoración evaluables mediante juicio de valor quedarán excluidas del proceso de selección.

12.2.2. CRITERIOS EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA MEDIANTE FÓRMULAS

1. Criterio precio. (POE):

El criterio objetivo del precio tiene una **valoración máxima de 49 puntos**:

A los solos efectos de valoración de las respectivas ofertas económicas, esta CNMC calculará un Precio Global de Referencia (en adelante PGR), obtenido como resultado de realizar las siguientes operaciones:

$$PGR = OSB + TTSS \times 500 + TTJM \times 1.200 + TTA \times 500$$

Siendo:

OSB: Oferta para el Servicio Base.

TTSS: Tarifa por hora ofertada del perfil Técnico Senior de Sistemas.

TTJM: Tarifa por hora ofertada del perfil Técnico Junior de Microinformática.

TTA: Tarifa por hora ofertada del perfil Técnico de Audiovisuales.

Una vez obtenido el PGR de cada oferta, las puntuaciones a asignar a cada licitador se calcularán aplicando la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuación oferta} = PM \times \left(1 - \frac{(\text{PrOf} - \text{PrOfMin})^2}{(\text{PrOfMax} - \text{PrOfMin})^2}\right)$$

Siendo:

PrOf: Precio Global de Referencia (PGR) del licitador, calculado por la CNMC sobre la base de los precios ofertados, en la forma señalada con anterioridad.

PrOfMin: Precio Global de Referencia más bajo, excluyendo las ofertas incursas en baja temeraria

PM: Puntuación máxima obtenible en el criterio

PrOfMax: Precio máximo de licitación establecido en el contrato.

Cuando el valor sea negativo se asignarán 0 puntos.

Debe aclararse que el PGR no constituye el precio de adjudicación del contrato, ya que la oferta económica está compuesta por la cantidad a tanto alzado ofertada para el servicio base y los respectivos precios unitarios por perfil/hora ofertados para el Servicio bajo demanda, a los que habrá que añadir el coste del material fungible que sea necesario adquirir durante el periodo de vigencia del contrato (a justificar en la forma indicada en el PPT y hasta un límite máximo de 20.000 euros)

En consecuencia, los importes a facturar por el adjudicatario y abonar por la CNMC serán el precio ofertado por el servicio base más los precios unitarios ofertados por cada perfil por las horas efectivamente consumidas para los servicios adicionales bajo demanda más el precio del material adquirido, no el PGR.

Se consideran incluidos en la oferta económica todos los costes precisos para el cumplimiento del contrato ya sean costes de ejecución, estructura, tasas, impuestos o cualquier otro requerido para el normal funcionamiento de la empresa adjudicataria.

Justificación de la elección de la fórmula:

De acuerdo con lo indicado en el art. 146.2 de la LCSP, la fórmula indicada se ha elegido por considerar que es la que más se ajusta a la naturaleza del contrato, por las siguientes razones:

- a) Se atribuye la mejor puntuación a la oferta más económica y la menor a la más cara, guardando la adecuada proporción en la atribución de puntos a las ofertas intermedias.
- b) Se elige esta fórmula pues se desea obtener un servicio de buena calidad al adecuado precio de mercado de forma que no se incentive la presentación de ofertas mediocres en los criterios de valoración cualitativos a causa de la minoración de los precios ofertados, o que siendo teóricamente buenas luego en la ejecución no se puedan cumplir debidamente con precios ofertados muy bajos.

**2. Otros criterios evaluables mediante la aplicación de fórmulas.
(POCA).**

Criterio cuantificable 1: "Inclusión de un canal adicional de comunicación con los usuarios a través de mensajería móvil", valorable con un máximo de 3 puntos, conforme con el requisito especificado a continuación:

Servicio de chat a través de una aplicación de mensajería móvil (WhatsApp, Telegram o similar) que facilite soporte a los usuarios en tiempo real durante el horario de servicio.

Se valorará según la siguiente tabla:

Se ofrece servicio de chat mediante aplicación móvil	Puntos
NO	0
SI	3

Criterio cuantificable 2: "Horas adicionales de prestación del servicio telefónico - ampliación hasta 2 horas", valorable con un máximo de 3 puntos, conforme con el requisito especificado a continuación:

Número de horas de mejora del servicio de atención telefónica, entendiendo como tal la ampliación del horario establecido del servicio en horario de 19:00 a 21:00. Sólo serán válidos los números enteros 1 y 2, considerando que por cualquier otro valor que el licitador incluya, se le asignará la puntuación de cero puntos.

Se valorará según la siguiente tabla:

Número de horas de ampliación del servicio telefónico	Puntos
--	---------------

0	0
1 hora	1,5
2 horas	3

El valor obtenido en los otros criterios evaluables mediante fórmulas será, por tanto:

$$POCA = PC1 + PC2$$

Siendo:

PC1: Puntuación obtenida en el criterio cuantificable 1

PC2: Puntuación obtenida en el criterio cuantificable 2

12.3. VALORACIÓN GLOBAL DE LA OFERTA:

La puntuación total (PT) de cada oferta se obtendrá del siguiente modo:

$$PT = POT + POE + POCA$$

La puntuación total (PT) se redondeará al segundo decimal y deberá ser menor o igual a 100 puntos

12.4. CRITERIOS ESPECÍFICOS DE DESEMPATE:

No procede establecer criterios específicos para esta licitación, ya que se aplicarán los previstos en el artículo 147 de la LCSP, de acuerdo con el cual, en caso de empate se aplicará el siguiente orden de prelación:

- Mayor porcentaje de trabajadores con discapacidad o en situación de exclusión social en la plantilla de cada una de las empresas, primando en caso de igualdad, el mayor número de trabajadores fijos con discapacidad en plantilla, o el mayor número de personas trabajadoras en inclusión en la plantilla.
- Menor porcentaje de contratos temporales en la plantilla de cada una de las empresas.
- Mayor porcentaje de mujeres empleadas en la plantilla de cada una de las empresas.
- El sorteo, en caso de que la aplicación de los anteriores criterios no hubiera dado lugar a desempate.

Procede

12.5. PARÁMETROS OBJETIVOS PARA IDENTIFICAR LAS OFERTAS CON VALORES ANORMALES O DESPROPORCIONADOS:

Se considerarán proposiciones con valores anormalmente bajos las ofertas que se encuentren en los siguientes supuestos:

- UN CRITERIO DE ADJUDICACIÓN (PRECIO).

- Se considerarán ofertas anormalmente bajas aquellas cuya oferta económica exceda de los límites fijados en el artículo 85 del RGLCAP.

B) VARIOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.

En aplicación del artículo 149.2 de la LCSP, la apreciación de las bajas desproporcionadas o anormales se establecerá teniendo en cuenta el conjunto de la oferta; esto es, dadas las características del contrato, la **viabilidad** de la oferta debe ser analizada no sólo atendiendo al precio, sino también a la calidad técnica de la proposición formulada, de modo que el umbral de apreciación de anormalidad o desproporción de la oferta económica debe ser modulado en función de la puntuación técnica obtenida en relación con los criterios evaluables mediante juicio de valor. De esta forma, cuanto mayor puntuación se haya alcanzado en dichos criterios, el umbral de apreciación de anormalidad o desproporción será menor, ya que se asume que, para que una proposición globalmente considerada sea viable, una mejor calidad en la ejecución del contrato implica un mayor coste. En la presente licitación se han tomado en consideración los siguientes criterios evaluables mediante juicio de valor (deberán seleccionarse los que, pudiendo ser todos o algunos, mayor transcendencia puedan tener en la viabilidad de la oferta), por entender que son los relevantes a los efectos señalados.

B.1 CRITERIOS DISTINTOS A LA OFERTA ECONÓMICA QUE SE TOMARAN EN CONSIDERACIÓN:

- Criterio 1: Plan de toma de control del servicio. Máximo 10 puntos
- Criterio 2: Plan para la gestión del servicio. Máximo 20 puntos
- Criterio 3: Plan de Garantía de Calidad de Servicio. Máximo 10 puntos
- Criterio 4: Plan de retorno de Servicio. Máximo 5 puntos

B.2 UMBRALES PARA CONSIDERAR SI LA PROPOSICIÓN INCURRE EN VALOR ANORMAL O DESPROPORCIONADO:

- a) Si la puntuación obtenida en relación con los criterios señalados en el anterior apartado B.1 es igual o inferior a 31,5 puntos (70% de la puntuación máxima total asignable a los mismos), se entenderán anormales o desproporcionadas las ofertas económicas inferiores en 27 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas.
- b) Si la puntuación obtenida en relación con los criterios señalados en el anterior apartado B.1 es superior a 31,5 puntos (70% de la puntuación máxima total asignable a los mismos), se entenderán anormales o desproporcionadas las ofertas económicas inferiores en 25 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas.
- c) Si la puntuación obtenida en relación con los criterios señalados en el anterior apartado B.1 es superior a 36 puntos (80% de la puntuación máxima total asignable a los mismos), se entenderán anormales o desproporcionadas las ofertas económicas inferiores en 20 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas.
- d) Si la puntuación obtenida en relación con los criterios señalados en el anterior apartado B.1 es superior a 40,5 puntos (90% de la puntuación máxima total

horas de trabajo por cada perfil efectivamente ejecutadas en el mes por el precio unitario de adjudicación correspondiente.

- c) Bolsa para consumibles y material no inventariable: se facturará únicamente si durante el periodo mensual facturado se ha realizado alguna adquisición, por el importe autorizado por la CNMC.

Las facturas deberán desglosar con claridad el importe referido al servicio base y por otro lado los importes referidos a proyectos de servicio bajo demanda y material adquirido, especificando cada uno por separado. Incluirán también, si corresponde, los ajustes que puedan desprenderse de la aplicación de penalidades. Las facturas además deberán incorporar una referencia al número del expediente.

- Pagos trimestrales.
- Pagos por hitos ejecutados, según se indica a continuación:
.....
- Otras modalidades de pago periódico, según se indica a continuación:
.....

17.2. ABONOS A CUENTA POR OPERACIONES PREPARATORIAS DEL CONTRATO QUE FORMEN PARTE DE SU OBJETO (Art. 198.3 de la LCSP):

- No se establecen.
- Sí se establecen: por ciento del importe total del contrato.
- Aseguramiento de los abonos a cuenta:por importe de.....euros.

17.3. CÓDIGOS DIR A CONSIGNAR EN LAS FACTURAS:

De acuerdo con lo señalado en la cláusula 29 del Pliego-tipo, los códigos DIR 3 a consignar en las facturas son:

CAMPO DIR	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO DIR 3
OFICINA CONTABLE	Subdirección de RRHH, Gestión Económica y Patrimonial	EA0042963
ÓRGANO GESTOR	Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia	EA0042931
UNIDAD TRAMITADORA	Pagos en firme	GE0000252

18. REVISIÓN DE PRECIOS (Art. 103 de la LCSP).

- No.

Sí, de acuerdo con la siguiente fórmula de revisión:

.....

19. EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

19.1. OBLIGACIONES CONTRACTUALES ESENCIALES:

Son obligaciones esenciales de ejecución las siguientes:

Adscripción de los medios señalados en el Apartado 10.5 del Cuadro de Características (Art. 76 de la LCSP): en los términos en los que se establece en el apartado 23.3 del Cuadro de Características.

.....
.....

Puntual observancia de la metodología y características técnicas de aplicación a la ejecución del contrato en relación con los siguientes aspectos:

-
-

Deber de confidencialidad sobre los datos o antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del contrato, o que el contratista conozca con ocasión de su ejecución (Art. 133.2 de la LCSP).

En los términos señalados a continuación (Art. 133.2 de la LCSP):

a) Información sobre la que recae el deber de confidencialidad:

Solo aquella que por su propia naturaleza deba ser tratada como tal

Además de aquella que por su propia naturaleza deba ser tratada como tal, se designa como información confidencial la siguiente:

.....

b) El deber de confidencialidad debe mantenerse durante el siguiente plazo:

5 años

Otro plazo (señalar):

Obligación de respetar la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal, de conformidad con lo señalado en la cláusula 41 del Pliego de cláusulas administrativas (Art. 133.2 y Disposición adicional vigésima quinta de la LCSP).

Cumplimiento durante el periodo de vigencia del contrato de las siguientes condiciones especiales de ejecución:

-

-

Otras:

(señalar):

.....

19.2. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN:

Además de las catalogadas como tales en la LCSP, las condiciones especiales de ejecución específicas de aplicación al contrato son:

- El adjudicatario asumirá el coste y será responsable de la recogida, así como de la gestión del reciclado o reutilización de los equipos IT, comunicaciones y terminales que sean retirados durante la duración del contrato, lo que deberá ser realizado por un gestor de residuos autorizado.

El incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución podrá dar lugar a la resolución del contrato, si así se establece en el apartado 19.1 del presente cuadro de características y/o bien a la aplicación de penalidades en los términos indicados en el apartado 23.4.

19.3. SUBROGACIÓN OBLIGATORIA DEL CONTRATISTA COMO EMPLEADOR (Art. 130 de la LCSP):

No es de aplicación.

Sí es de aplicación, de acuerdo con lo establecido en la normativa legal o convencional.

20.SUBCONTRATACIÓN (Art. 215 de la LCSP).

20.1. POSIBILIDAD DE SUBCONTRATAR:

Se permite la subcontratación, por un porcentaje máximo del 20 por ciento del precio del contrato.

Se permite la subcontratación, **SALVO** por lo que respecta a las siguientes tareas que, por tener **carácter crítico**, SOLO pueden ser ejecutadas directamente por el contratista (Art. 215.2, letra e) de la LCSP):

Tarea NO susceptible de subcontratación	Motivación

Por lo que respecta a las restantes tareas no catalogadas como críticas, el porcentaje máximo de subcontratación será del por ciento del precio relativo a las mismas.

Solo se admite previa autorización expresa del órgano de contratación, por tratarse de un contrato secreto o reservado o que exige especiales medidas de seguridad o así lo requiere la protección de los intereses esenciales de la seguridad del Estado (art. 215.2.d) de la LCSP).

20.2. OBLIGACIÓN DE INDICAR EN LA OFERTA LA PARTE DEL CONTRATO QUE SE PREVÉ SUBCONTRATAR:

Los licitadores deberán indicar en la oferta la parte del contrato que tengan previsto subcontratar, señalando su importe, y el nombre o el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización.

No se exige a los licitadores que señalen en la oferta la parte del contrato que tengan previsto subcontratar.

20.3. CONSECUENCIAS DE LA INFRACCIÓN DE LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS EN EL ARTÍCULO 215.2 DE LA LCSP PARA PROCEDER A LA SUBCONTRATACIÓN Y/O DE LA FALTA DE ACREDITACIÓN DE LA APTITUD DEL SUBCONTRATISTA O DE LAS CIRCUNSTANCIAS QUE HACEN URGENTE LA SUBCONTRATACIÓN:

Imposición al contratista de una penalidad en los términos señalados en el apartado 23 del presente cuadro de características.

Resolución del contrato

21. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.

21.1. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO EN LOS TÉRMINOS PREVISTOS EN LOS ARTÍCULOS 203 A 207 DE LA LCSP:

No prevista.

Prevista.

De acuerdo con los arts. 204 y 207 de la LCSP, el contrato podrá ser modificado:

1. Cuando se cumplan las siguientes condiciones y circunstancias:

-
-

2. Con el alcance y límites siguientes:

- Relación de prestaciones que pueden ser modificadas
- Porcentaje máximo del precio del contrato al que la modificación puede afectar: %

21.2. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO EN LOS TÉRMINOS FIJADOS EN LA DISPOSICIÓN ADICIONAL 33ª DE LA LCSP:

Contratos de servicios, en los cuales el empresario se obligue a ejecutar el servicio de forma sucesiva y por precio unitario, sin que el número total de entregas o prestaciones incluidas en el objeto del contrato se defina con exactitud al tiempo de celebrar éste, por estar subordinadas las mismas a las necesidades de la Administración. En el caso de que, dentro de la vigencia del contrato, las necesidades reales fuesen superiores a las estimadas inicialmente.

No procede.

Sí procede.

Porcentaje máximo del precio del contrato al que la modificación puede afectar:
 %

21.3. MODIFICACIONES NO PREVISTAS:

El contrato no podrá ser modificado por ninguna condición y circunstancia no incluida en este apartado excepto las que respondan a los supuestos especificados en el art. 205 de la LCSP.

En cualquier caso, el procedimiento para su modificación será el establecido en el art. 207 de la LCSP.

22.CESIÓN DEL CONTRATO (Art. 214 de la LCSP).

No se admite.

Sí se admite, previa autorización de la CNMC, siempre que las cualidades técnicas o personales del cedente no hayan sido razón determinante de la adjudicación del contrato, y de la cesión no resulte una restricción efectiva de la competencia en el mercado y que se cumplan las condiciones señaladas en el artículo 214.2, letras b), c) y d) de la LCSP.

23.PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES.

Se penalizará el incumplimiento de las obligaciones aplicables en materia medioambiental, social o laboral establecidas en el derecho de la Unión Europea, el derecho nacional, los convenios colectivos o por las disposiciones de derecho internacional medioambiental, social y laboral que vinculen al Estado y en particular las establecidas en el anexo V de la LCSP; en especial, los incumplimientos o los retrasos reiterados en el pago de los salarios.

La penalización debe ser proporcional a la gravedad del incumplimiento y no podrá ser superior al 10 % del precio del contrato, IVA excluido, ni el total de las mismas superar el 50 % del precio del contrato.

El incumplimiento de la condición especial de ejecución relativa a la obligación de pagar a subcontratistas o suministradores, de conformidad con el artículo 217 de la LCSP, dará lugar a la imposición de una penalidad proporcional al perjuicio causado. (Este porcentaje puede ser modificado por la unidad promotora del contrato). De acuerdo con lo señalado en el artículo 192 de la LCSP, las penalidades no podrán superar, individualmente consideradas, el 10 % del precio del contrato, IVA excluido, ni el total de las mismas podrá superar el 50 % del precio del contrato.

Salvo que en el apartado 20.3 del presente Cuadro de Características se determine que es causa de resolución del contrato, el incumplimiento de los requisitos de la subcontratación, así como la falta de acreditación de la aptitud del subcontratista o de las circunstancias determinantes de la situación de emergencia o de las que hacen urgente la subcontratación determinará la imposición al contratista de la penalidad del 50 % del importe del subcontrato. (este porcentaje puede ser inferior, en cuyo caso se debe establecer si así se considera).

23.1. PENALIDADES POR DEMORA:

Incumplimiento de plazo total

a) Las penalidades diarias, sus cuantías y las condiciones de su imposición son las establecidas en el artículo 193 de la LCSP.

b) El Órgano de Contratación, dadas las características de la licitación que se propone, y en base a la justificación recogida en el expediente, establece para este contrato, de acuerdo con el artículo 193 de la LCSP la imposición de las penalidades diarias en la proporción de por cada 1.000 euros del precio del contrato.

Incumplimiento de plazos parciales

a) No procede

b) Las penalidades diarias, sus cuantías y las condiciones de su imposición son las establecidas en el artículo 192 de la LCSP.

c) El Órgano de Contratación, dadas las características de la licitación que se propone, y en base a la justificación recogida en el expediente, establece para este contrato, de acuerdo con el artículo 192 de la LCSP la imposición de las penalidades diarias en la proporción de por cada 1.000 euros del precio del contrato.

23.2. PENALIDADES POR CUMPLIMIENTO DEFECTUOSO

No

Sí, aplican en los siguientes términos:

Penalidades relativas a la gestión del servicio:

Indicador	Descripción	Penalidad sin IVA
IGS1	Día no cubierto de cualquier perfil del servicio base	500€ por perfil y día

IGS2	Incumplimiento del plazo de preaviso de 15 días hábiles en la sustitución de un miembro del equipo de trabajo a instancia del adjudicatario	500€ por perfil
IGS3	Incumplimientos del plazo de solape o transición (10 días hábiles) en la sustitución no solicitada de un miembro del equipo de trabajo	1.000€/día de solape no efectuado
IGS4	Falsedad en la cualificación técnica o certificaciones alegadas con respecto a los trabajadores	5.000€ por dato falso.
IGS5	Rotación de más de tres técnicos del equipo en un período de 12 meses por causas atribuibles a la empresa adjudicataria	1.000€ por cada sustitución adicional

Penalidades relativas a los servicios base:

Indicador	Descripción	Penalidad sin IVA
ISB1	Todos los servicios - Retraso en la elaboración de informes, planes, análisis y propuestas con plazos fijados o bajo petición	100€/día de retraso
ISB2	Gestión de Incidencias - Retraso en la gestión de las incidencias recibidas	100€/hora
ISB3	Compromisos anuales, trimestrales o que indiquen realizar una actividad "al menos" un determinado número de veces en un periodo - Retraso en la elaboración o entrega	500€/entregable fuera de plazo

Penalidades relativas a los servicios adicionales bajo demanda:

Indicador	Descripción	Penalidad sin IVA
ISA1	Incumplimiento del plazo de quince días para el envío de la propuesta para realizar un proyecto solicitado	300€/día de retraso
ISA2	Desvío de más del 20% en el plazo estipulado para el proyecto	300€/día de retraso
ISA3	Incumplimiento del plazo de diez días para el envío del presupuesto y plazo de entrega en las solicitudes de material	300€/día de retraso

Penalidades relativas al cumplimiento de los niveles de servicio:

Indicador	Descripción	Penalidad sin IVA
INS1	Incumplimiento de un mismo indicador del ANS durante tres meses consecutivos	300€/indicador

De acuerdo con el artículo 192 de la LCSP deberán ser proporcionales a la gravedad del incumplimiento y las cuantías de cada una de ellas no podrán ser superiores al 10

por ciento del precio del contrato, IVA excluido, ni el total de las mismas superar el 50 por cien del precio del contrato.

23.3. PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO DE ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS

El incumplimiento reiterado del indicador de penalidades por incumplimiento defectuoso "IGS1 - Día no cubierto de cualquier perfil del servicio base" por un total acumulado de 25 días hábiles durante una anualidad del contrato constituye incumplimiento de la obligación contractual esencial de la adscripción de medios y causa de resolución de contrato.

23.4. PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN

En caso de incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución que de acuerdo con lo indicado en el apartado 19.2 del presente cuadro no hayan sido calificadas como obligaciones contractuales esenciales, se aplicará una penalidad en la proporción de 100 € por día hasta la subsanación del incumplimiento (con un máximo de hasta un 10 por ciento del presupuesto del contrato).

23.5. PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN DE PROPORCIONAR LA INFORMACIÓN RELATIVA A LA SUBROGACIÓN EMPRESARIAL (Art. 130.4 de la LCSP)

En el caso de que el contratista incumpla la obligación de proporcionar al órgano de contratación de la CNMC la información sobre las condiciones de los contratos de los trabajadores a los que afecta la subrogación, en los términos señalados en el artículo 130.1 de la LCSP, se aplicará una penalidad en cuantía igual al del presupuesto de licitación IVA excluido.

24. PLAZO DE GARANTÍA.

- No se establece. Justificación:
- Sí se establece: 3 meses a partir de la recepción o conformidad (Art. 210.3 y 311.5 de la LCSP)

25. FORMA DE RECEPCIÓN DEL CONTRATO (artículo 204 del RGLCAP).

- Acto formal de recepción
- Acta de conformidad con el servicio

PREVISIÓN DE RECEPCIONES PARCIALES:

- a) No procede
- b) Se establecen las siguientes:

En el supuesto de recepción parcial de la prestación se podrá solicitar la devolución o cancelación parcial de la garantía.

26. OBTENCIÓN DE DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN.

Se proporcionará a todos los interesados en el procedimiento de licitación, a más tardar 6 días antes de que finalice el plazo fijado para la presentación de ofertas, aquella información adicional sobre los pliegos y demás documentación complementaria que estos soliciten, a condición de que la hubieren pedido al menos 12 días antes del transcurso del plazo de presentación de las proposiciones o de las solicitudes de participación.

La obtención de documentación e información se realizará en las siguientes direcciones de Internet, correo electrónico, fax y teléfono:

Internet: www.contrataciondelestado.es

Organo de contratacion:

Correo electrónico: contratacion@cnmc.es

Fax:

Teléfono: 914329600

RÉGIMEN DE VISITAS:

- No procede.
- Sí procede.

FORMA PREVISTA:

Visitas a los edificios e instalaciones de la CNMC:

Con el fin de que los licitadores puedan presentar las ofertas lo más concretas posibles, se podrá realizar una visita a las instalaciones. La fecha y hora para realizar la visita se publicará en el perfil de contratante de la CNMC.

El presente cuadro de características ha sido informado por la Asesoría Jurídica de la CNMC en fecha 21 de octubre de 2024.

27 de octubre de 2024



FIRMADO DIGITALMENTE -1

APROBADO

**PLIEGO TIPO DE CLÁUSULAS
ADMINISTRATIVAS PARTICULARES QUE
HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE
SERVICIOS A ADJUDICAR POR
PROCEDIMIENTO ABIERTO.**

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

1. RÉGIMEN JURÍDICO.

El contrato a que se refiere el presente pliego de cláusulas administrativas particulares (en adelante el PCAP), es un contrato de servicios del sector público, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 2.1, 3, 12 y 17 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, y por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (en adelante, LCSP), y tiene carácter administrativo, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 24 y 25 de la LCSP.

El contrato se regirá, en cuanto a su preparación, adjudicación, efectos, cumplimiento, modificación y extinción, por el presente PCAP y el de Prescripciones Técnicas, así como por el propio documento en el que se formalice el contrato. Para todo lo no previsto en los mismos, se regirá por la LCSP; por el Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público (RD 817/2009); y por el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado mediante el Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre (RGLCAP), en todo lo que no se oponga a la anterior.

Supletoriamente, se aplicarán las restantes normas de derecho administrativo y, en su defecto, las de derecho privado.

El presente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, con su cuadro de características y sus anexos, el Pliego de Prescripciones Técnicas, el documento en que se formalice el contrato y la oferta presentada por el adjudicatario (siendo preferentes entre sí por el orden en que se enumeran) tendrán carácter contractual, siendo por tanto de obligado cumplimiento.

2. OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del contrato al que se refiere el presente pliego es el servicio especificado en el **apartado 1.1 del Cuadro de Características**, determinado conforme al artículo 99 de la LCSP, sin perjuicio de que el detalle, las características y la forma de hacer efectiva la prestación, serán los que se establecen en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

En aplicación del artículo 99.3 de la LCSP, siempre que la naturaleza o el objeto del contrato lo permitan, deberá preverse la realización independiente de cada una de sus partes mediante su división en lotes, pudiéndose reservar lotes de conformidad con lo dispuesto en la Disposición Adicional cuarta de la LCSP para la contratación con empresas que tengan en su plantilla personas con discapacidad o en situación de exclusión social y con entidades sin ánimo de lucro.

No obstante, lo anterior, el órgano de contratación podrá no dividir en lotes el objeto del contrato cuando existan motivos válidos, que deberán justificarse debidamente en el expediente, en los términos establecidos en el artículo 99.3 de la LCSP.

Si el objeto del contrato se divide en lotes, se determinará en el **apartado 1.5 del Cuadro de Características**, indicando el contenido de cada uno de ellos.

La codificación CPA y CPV serán las que se establecen en el **apartado 1.6 del Cuadro de Características**.

Las necesidades a cubrir mediante la contratación son las señaladas en el **apartado 1.2 del Cuadro de Características**.

3. ÓRGANO DE CONTRATACIÓN. RESPONSABLE DEL CONTRATO.

El órgano de contratación es el que se determina en el **apartado 2.1 del Cuadro de Características**.

El órgano de contratación tiene facultad para adjudicar el correspondiente contrato y, en consecuencia, ostenta las prerrogativas de interpretarlo, resolver las dudas que ofrezca su cumplimiento, modificarlo por razones de interés público, acordar su resolución y determinar los efectos de ésta, con sujeción a la normativa aplicable.

La Unidad encargada del seguimiento y ejecución ordinaria del contrato es la que se señala en el **apartado 2.2 del Cuadro de Características**.

El responsable del contrato se recogerá en el **apartado 2.2 del Cuadro de Características** y le corresponderá supervisar su ejecución para asegurar la correcta realización de la prestación contratada, con la periodicidad que se estime necesaria, de acuerdo con lo indicado en el artículo 62 de la LCSP y en los términos señalados en la cláusula 24 del presente Pliego, así como llevar a cabo cuantas funciones atribuye la LCSP al responsable del contrato a lo largo de su articulado.

4. PERFIL DE CONTRATANTE. PORTAL DE TRANSPARENCIA.

El acceso público al **perfil de contratante** se efectuará a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público mediante el enlace: <http://www.contrataciondelestado.es/wps/portal/plataforma>, o alternativamente, a través de la sección de "Perfil de Contratante" de la Web de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia: <http://www.cnmc.es>

En el Perfil de Contratante del órgano de contratación se publicarán la información y documentos señalados en el artículo 63 de la LCSP.

En cumplimiento de lo previsto en el artículo 8.1.a) de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, se publicarán en el **portal de transparencia** de la web oficial de la CNMC <http://www.cnmc.es/es-es/cnmc/portaldetransparencia.aspx> el objeto del presente contrato, su duración, el importe de licitación y de adjudicación, el procedimiento utilizado para su celebración, los instrumentos a través de los que, en su caso, se ha publicitado, el número de licitadores participantes en el procedimiento y la identidad del adjudicatario de cada uno de los lotes, así como las modificaciones del contrato. Igualmente, serán objeto de publicación las decisiones de desistimiento y renuncia de los contratos.

5. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO. SISTEMA DE DETERMINACIÓN DE PRECIOS.

El **Presupuesto Base de Licitación** total asciende a la cantidad que figura en el **apartado 3.1, letra a) del Cuadro de Características**.

Asimismo, se recoge como partida independiente el IVA o, en su caso y cuando proceda, el Impuesto General Indirecto Canario o el Impuesto sobre la Producción, los Servicios y la Importación en las ciudades de Ceuta y Melilla, que asciende a la cantidad señalada en el apartado 3.1, letra a) del Cuadro de Características.

El importe total del presupuesto base de licitación del contrato, que se refleja en el apartado 3.1., letra a) del Cuadro de Características, determinará la exclusión de cualquier oferta por importe superior y correspondiente a la totalidad del período previsto para la ejecución del contrato.

En el supuesto de que el objeto del contrato se divida en lotes, el desglose del presupuesto por lotes figurará asimismo en el **apartado 3.1, letra b) del Cuadro de Características**.

De acuerdo con lo señalado en el artículo 100.2 de la LCSP, el desglose del presupuesto base por tipología de costes se recoge en el **apartado 3.1, letra c) del Cuadro de Características**.

En el apartado 3.2 del Cuadro de Características se realizará el desglose por anualidades, impuestos indirectos incluidos, conforme a las previsiones iniciales de ejecución.

La aplicación presupuestaria con cargo a la que se atenderán las obligaciones económicas derivadas del contrato es la señalada en el **apartado 3.4 del Cuadro de Características**.

En el supuesto de que en el **apartado 3.5 del Cuadro de Características** se prevea la tramitación anticipada del expediente, a que se refiere el artículo 117.2 de la LCSP, la adjudicación y formalización del contrato quedará sometida a la condición suspensiva de existencia de crédito adecuado y suficiente para financiar las obligaciones derivadas del contrato en el ejercicio correspondiente.

De conformidad con lo previsto en el artículo 101 de la LCSP, el **apartado 3.3 del Cuadro de Características** recoge el valor estimado del contrato, que viene determinado por el importe total, impuestos indirectos excluidos, así como cualquier forma de opción eventual y las eventuales prórrogas del mismo. Asimismo, si se hubiera previsto abonar primas o efectuar pagos a los candidatos o licitadores, se tendrá en cuenta la cuantía de los mismos. Igualmente, y en su caso, el valor estimado incluirá el importe máximo de las posibles modificaciones previstas en el **apartado 21 del Cuadro de Características**.

En el apartado **1.3. del Cuadro de Características** del PCAP se indica si el contrato se encuentra sujeto a regulación armonizada conforme a los artículos 19 y siguientes de la LCSP.

El **sistema de determinación de precios** será el que venga determinado en el **apartado 3.6 del Cuadro de Características**.

Si así se establece en el citado **apartado 3.6 del Cuadro de Características** y de acuerdo con lo señalado en el artículo 309.1, segundo párrafo, de la LCSP, en los casos en que la determinación del precio se realice mediante unidades de ejecución, no tendrá la consideración de modificación de contrato la variación que durante la correcta ejecución de la prestación se produzca exclusivamente en el número de unidades realmente ejecutadas sobre las previstas en el contrato, las cuales serán recogidas en la liquidación, siempre que no represente un incremento del gasto superior al 10 por ciento del precio del contrato.

6. PRECIO DEL CONTRATO.

El precio del contrato se ajustará a lo señalado en el artículo 102 y 309 de la LCSP, así como su justificación, quedan reflejados en el apartado.

El precio del contrato será aquel al que ascienda la adjudicación, en virtud del sistema de determinación señalado en el citado apartado 3.6 del Cuadro de Características.

Cuando se adjudique por cantidad a tanto alzado, en ningún caso el precio del contrato podrá superar el Presupuesto de Licitación del contrato.

Cuando se adjudique por precios unitarios, los precios unitarios del contrato no podrán superar los límites máximos contemplados en el modelo de oferta económica (Anexo II), operando el presupuesto de licitación como límite máximo de gasto a aplicar al contrato durante su periodo de vigencia. La oferta por importe superior a cada uno de los precios unitarios máximos será excluida, aunque no se supere el importe del presupuesto de licitación.

En todo caso, se indicará como partida independiente el IVA o en su caso el impuesto que le sustituya.

La baja que pueda obtenerse como resultado de la adjudicación dará lugar, en su caso, a una baja proporcional de los importes de cada una de las anualidades previstas.

En el precio del contrato se considerarán incluidos los demás tributos, tasas y cánones de cualquier índole que sean de aplicación, así como todos los gastos que se originen para el adjudicatario como consecuencia del cumplimiento de las obligaciones contempladas en el presente Pliego y demás disposiciones de aplicación.

En aplicación del artículo 308.3, en los contratos de servicios que impliquen el desarrollo o mantenimiento de aplicaciones informáticas el objeto del contrato podrá definirse por referencia a componentes de prestación del servicio. A estos efectos, en el **apartado 3.6 del Cuadro de características**, se establecerá el precio referido a cada componente de la prestación en términos de unidades de actividad, definidas en términos de categorías profesionales o coste, homogéneas para cualquier desarrollo, de unidades de tiempo o en una combinación de ambas modalidades.

Esta definición deberá completarse con referencia a las funcionalidades a desarrollar, cuyo marco deberá quedar determinado inicialmente, sin perjuicio de que puedan concretarse dichas funcionalidades por la Administración atendiendo a consideraciones técnicas, económicas o necesidades del usuario durante el período de ejecución, en los términos en que se prevean en el **apartado 3.6 del cuadro de características**.

7. PLAZO DE DURACIÓN DEL CONTRATO. PRÓRROGAS.

El plazo de duración del contrato será el que figure en el **apartado 4 del Cuadro de Características**.

En caso de establecerse plazos parciales, son los que se señalan en el **apartado 4.2 del Cuadro de Características**.

En ningún caso podrá comenzar la ejecución del contrato sin la previa formalización de aquél.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 29.4 de la LCSP los contratos de servicios de prestación sucesiva no podrán tener una duración superior a cinco años, incluyendo las posibles prórrogas que acuerde el órgano de contratación en aplicación del artículo 29.2 de la LCSP y será obligatoria para el empresario, con las excepciones previstas y de la forma establecida en el artículo 29.4 de la LCSP, justificándose debidamente en el expediente, así como en el caso de que al vencimiento del contrato no se hubiera formalizado el nuevo contrato se podrá prorrogar el contrato originario hasta que comience la ejecución del nuevo contrato.

Excepcionalmente, los contratos referidos en el párrafo anterior podrán tener un plazo de duración superior al señalado, siempre que concurra alguna de las circunstancias señaladas en el citado artículo 29 de la LCSP.

De acuerdo con lo señalado en el artículo 29.4, último párrafo de la LCSP, en los contratos relativos a servicios que deben tener continuidad, si al vencimiento del contrato que se licita no se hubiera formalizado un nuevo contrato como consecuencia de incidencias resultantes de acontecimientos imprevisibles para el órgano de contratación producidas en el procedimiento de adjudicación y existan razones de interés público para no interrumpir la prestación, se podrá prorrogar el contrato originario hasta que comience la ejecución del nuevo contrato y en todo caso por un periodo máximo de nueve meses, sin modificar las restantes condiciones del contrato, siempre que el anuncio de licitación del nuevo contrato se haya publicado con una antelación mínima de tres meses respecto de la fecha de finalización del contrato originario.

La posibilidad de prórroga y su periodo máximo de vigencia se recogerán en el **apartado 4.3 del Cuadro de Características**, y será obligatoria para el empresario siempre que su preaviso se produzca al menos con dos meses de antelación a la finalización del plazo de duración del contrato, salvo que en el mismo apartado del Cuadro de Características se establezca uno mayor.

CAPÍTULO II

PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

8. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN.

La adjudicación del contrato se realizará mediante procedimiento abierto, de acuerdo con lo previsto en las disposiciones de la Subsección 1ª de la Sección 2ª del Capítulo I del Título I del Libro Segundo, y demás disposiciones concordantes de la LCSP.

En el **apartado 5 del Cuadro de Características** se indicará si la tramitación del expediente se realiza por procedimiento ordinario o de urgencia.

En el caso de que se recurra a la tramitación urgente del expediente serán de aplicación al mismo las especialidades procedimentales contempladas en el artículo 119 de la LCSP, así como cualquier otra peculiaridad que al respecto de la tramitación urgente se recoja en la citada LCSP.

9. LICITADORES.APTITUD PARA CONTRATAR

9.1 CONDICIONES DE APTITUD PARA CONTRATAR. CAPACIDAD.

Podrán tomar parte en el presente procedimiento abierto, por sí o por medio de representante, todas las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras, a título individual o en unión temporal, que teniendo plena capacidad de obrar y acrediten su solvencia económica, financiera y técnica o profesional, no se encuentren incurso en alguna de las prohibiciones de contratar establecidas en el artículo 71 de la LCSP y acrediten su solvencia y el cumplimiento de los restantes requisitos que se exigen para participar en la licitación, en los términos y condiciones que se recogen en las cláusulas siguientes.

Las personas jurídicas sólo podrán ser adjudicatarias de contratos cuyas prestaciones estén comprendidas dentro de los fines, objeto o ámbito de actividad que, a tenor de sus estatutos o reglas fundacionales, les sean propios.

Cuando para la realización de las prestaciones objeto del contrato sea necesario disponer de una habilitación empresarial o profesional, esta se **establece en el apartado 10.4. del Cuadro de Características**, de forma que el licitador propuesto como adjudicatario deberá aportar la documentación que acredite que cumple con esta habilitación especial, de acuerdo con lo previsto en la cláusula 18 del PCAP.

9.1.1. EMPRESAS COMUNITARIAS O DE ESTADOS SIGNATARIOS DEL ACUERDO SOBRE EL ESPACIO ECONÓMICO EUROPEO.

Tendrán capacidad para contratar con el sector público, en todo caso, las empresas no españolas de Estados miembros de la Unión Europea o de los Estados signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo que, con arreglo a la legislación del Estado en que estén establecidas, se encuentren habilitadas para realizar la prestación de que se trate.

Cuando la legislación del Estado en que se encuentren establecidas estas empresas exija una autorización especial o la pertenencia a una determinada organización para poder prestar en él el servicio de que se trate, deberán acreditar que cumplen este requisito.

9.1.2 EMPRESAS NO COMUNITARIAS

Las personas físicas o jurídicas de Estados no pertenecientes a la Unión Europea o de Estados signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo deberán justificar mediante informe de la correspondiente Oficina Económica y Comercial de España en el exterior, que se acompañará a la documentación que se presente, que el Estado de procedencia de la empresa extranjera admite a su vez la participación de empresas españolas en la contratación con la Administración y con los entes, organismos o entidades del sector público asimilables a los enumerados en el artículo 3 de la LCSP, en forma sustancialmente análoga.

Si el contrato es de los sujetos a regulación armonizada se prescindirá del informe sobre reciprocidad en relación con las empresas de Estados signatarios del Acuerdo sobre Contratación Pública de la Organización Mundial de Comercio.

Las empresas no comunitarias que resulten adjudicatarias de contratos de obras que abran una sucursal en España, con designación de apoderados o representantes para sus operaciones, y que estén inscritas en el Registro Mercantil.

9.1.3 UNIONES DE EMPRESARIOS

Podrán contratar con el sector público las uniones de empresarios que se constituyan temporalmente al efecto, sin que sea necesaria la formalización de las mismas en la escritura pública hasta que se haya efectuado la adjudicación del contrato a su favor.

Los empresarios que estén interesados en formar las Uniones a las que se refiere el párrafo anterior podrán darse de alta en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado, que especificará esta circunstancia.

Los empresarios que concurren agrupados en uniones temporales quedarán obligados solidariamente y deberán nombrar un representante o apoderado único de la unión con poderes bastantes para ejercitar los derechos y cumplir las obligaciones que del contrato se deriven hasta la extinción del mismo, sin perjuicio de poderes mancomunados que puedan otorgar para cobros y pagos de cuantía significativa.

A efectos de la licitación, los empresarios que deseen concurrir integrados en una unión temporal deberán indicar los nombres y circunstancias de los que la constituyan y la participación de cada uno, así como que asumen el compromiso de constituirse formalmente en unión temporal en caso de resultar adjudicatarios del contrato.

La duración de las uniones temporales de empresarios será coincidente con la del contrato hasta su extinción.

Los empresarios que deseen concurrir integrados en una unión temporal, cada uno de los que la compone deberá acreditar su capacidad y solvencia acumulándose a efecto de la determinación de la solvencia de la unión temporal las características acreditativas para cada uno de los integrantes de la misma, sin perjuicio de lo que para la clasificación se establece en el artículo 52 del RGLCAP y en el artículo 69.5 de la LCSP. En aplicación del artículo 69.2 de la LCSP, cuando en el ejercicio de sus funciones la mesa de contratación o, en su defecto, el órgano de contratación apreciara posibles indicios de colusión entre empresas que concurren agrupadas en una unión temporal, los mismos requerirán a estas empresas para que, dándoles plazo suficiente, justifiquen de forma expresa y motivada las razones para concurrir agrupadas.

Cuando la mesa o el órgano de contratación, considerando la justificación efectuada por las empresas, estimase que existen indicios fundados de colusión entre ellas, actuará conforme a lo dispuesto en el art. 150.1 de la LCSP.

9.1.4 CONDICIONES ESPECIALES DE COMPATIBILIDAD

De acuerdo con lo señalado en el artículo 70 de la LCSP, el órgano de contratación tomará las medidas adecuadas para garantizar que la participación en la licitación de las empresas que hubieran participado previamente en la elaboración de las especificaciones técnicas o de los documentos preparatorios del contrato o hubieran asesorado al órgano de contratación durante la preparación del procedimiento de contratación, no falsee la competencia.

A tal efecto, en el supuesto de que se hubiera producido la participación en la licitación de empresas externas en los términos señalados en el artículo 70 de la LCSP, **en el apartado 10.6 del Cuadro de Características** se harán constar las siguientes circunstancias:

- a) Qué empresas han participado en la preparación del contrato.
- b) El alcance de su participación y la información intercambiada.
- c) Las medidas adoptadas para garantizar que dicha participación no falsea la competencia ni supone dispensar un trato privilegiado con respecto a los restantes licitadores.
- d) Si las empresas participantes y las vinculadas a ellas, entendiéndose por tales las que se encuentren en alguno de los supuestos previstos en el artículo 42 del Código de Comercio, pueden ser excluidas de la licitación, por no haber otro medio de garantizar el cumplimiento del principio de igualdad de trato. De darse esta circunstancia, de acuerdo con lo indicado en el artículo 70.1 de la LCSP, antes de proceder a la exclusión del candidato o licitador que participó en la preparación del contrato, se le dará audiencia para que justifique que tal participación no puede tener el efecto de falsear la competencia o dispensarle un trato privilegiado con respecto al resto de empresas licitadoras.

Asimismo, en función del objeto del contrato se podrán prever otras reglas de compatibilidad especiales, en los casos en la adjudicación de un contrato a alguna empresa pudiera conculcar el principio de imparcialidad o generar conflictos de intereses de acuerdo con la legislación general o sectorial de aplicación a la ejecución del contrato. De producirse esta circunstancia, se recogerá en el **apartado 10.7 del Cuadro de Características**.

El respeto al régimen de incompatibilidad especial se considera obligación esencial del contrato por lo que su incumplimiento podrá ser causa de resolución del contrato.

Tendrán capacidad para contratar con el sector público, en todo caso, las empresas no españolas de Estados miembros de la Unión Europea o de los Estados signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo que, con arreglo a la legislación del Estado en que estén establecidas, se encuentren habilitadas para realizar la prestación de que se trate.

Cuando la legislación del Estado en que se encuentren establecidas estas empresas exija una autorización especial o la pertenencia a una determinada organización para poder prestar en él el servicio de que se trate, deberán acreditar que cumplen este requisito.

9.2 CRITERIOS DE SOLVENCIA EXIGIDOS.

Los licitadores solo podrán contratar con el sector público cuando acrediten su solvencia económica y financiera y técnica o profesional, tal y como se exige en los apartados en los **apartados 10.1.1 y 10.1.2 del Cuadro de Características**, en el que se recogen los criterios que serán tenidos en cuenta para determinar la solvencia económica y financiera y la solvencia técnica o profesional, los requisitos mínimos exigidos en cada caso y los medios para acreditar el cumplimiento de los mismos.

Cuando las condiciones de solvencia económica y financiera se justifiquen mediante el criterio contemplado en el artículo 87.1.a) de la LCSP, los licitadores que resulten adjudicatarios de varios lotes, de conformidad con el segundo párrafo de dicho artículo 87.1.a), deberán justificar acumuladamente el volumen anual de negocios mínimo exigido para cada uno de los lotes de los cuales haya resultado adjudicatario. Además, en el apartado 10 del Cuadro de Características se puede pedir la concreción de determinadas condiciones de solvencia, así como la exigencia de la acreditación del cumplimiento de determinadas normas de garantía de la calidad y de gestión medioambiental, cuando se considere necesario para contratar.

Se podrá establecer, si así procede, en el apartado **10.1.3. del Cuadro de Características** la clasificación de las empresas para los contratos de servicios, que será optativa y alternativa a los medios para acreditar solvencia económica y técnica establecida en los **apartados 10.1.1 y 10.1.2. del Cuadro de Características**. En todo caso, esta clasificación deberá coincidir con el código del CPV del contrato. El compromiso de adscripción de medios personales y materiales podrá tener el carácter de obligación esencial, o dar lugar, en caso de su incumplimiento, a la imposición de penalidades, según sea determinado **apartado 23.3. del Cuadro de Características**.

9.3 POSIBILIDAD DE ACREDITAR LA SOLVENCIA MEDIANTE LA CLASIFICACIÓN.

Para los contratos de servicios no será exigible la clasificación del empresario. No obstante, si atendiendo al código CPV del contrato (según el Vocabulario común de contratos públicos aprobado por Reglamento (CE) 2195/2002), el objeto del contrato está incluido en alguno de los grupos o subgrupos de clasificación vigentes y de categoría mínima exigible, el empresario podrá acreditar su solvencia indistintamente mediante su clasificación en el grupo o subgrupo y categoría de clasificación correspondientes al contrato o bien acreditando el cumplimiento de los requisitos específicos de solvencia señalados en los **apartados 10.1.1 (solvencia económica y financiera) y 10.1.2 (solvencia técnica o profesional) del Cuadro de Características**.

La posibilidad de acreditar la solvencia mediante la clasificación, así como el grupo, subgrupo y categoría exigibles a tal efecto se recogen en el **apartado 10.1.3 del Cuadro de Características**.

9.4 ACREDITACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE GARANTÍA DE LA CALIDAD Y DE LAS NORMAS DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL.

En contratos sujetos a regulación armonizada, en el supuesto de que el órgano de contratación exija la presentación de certificados expedidos por organismos independientes que acrediten que el empresario cumple determinadas normas de garantías de calidad, dicha circunstancia se hará constar en el **apartado 10.2 del Cuadro de Características**.

En dicho supuesto, resultará de aplicación lo señalado en el artículo 93 de la LCSP.

En los contratos sujetos a regulación armonizada, en el supuesto de que el órgano de contratación exija como medio para acreditar la solvencia técnica o profesional la presentación de certificados expedidos por organismos independientes que acrediten que el licitador cumple determinadas normas de gestión medioambiental, dicha circunstancia se hará constar en el **apartado 10.3 del Cuadro de Características**.

En tal caso, resultará de aplicación lo señalado en el artículo 94 de la LCSP.

9.5 POSIBILIDAD DE INTEGRACIÓN DE LA SOLVENCIA CON MEDIOS EXTERNOS.

De acuerdo con lo señalado en el artículo 75 de la LCSP, para acreditar la solvencia necesaria para celebrar un contrato determinado, el empresario podrá basarse en la solvencia y medios de otras entidades, independientemente de la naturaleza jurídica de los vínculos que tenga con ellas, siempre que demuestre que durante toda la duración de la ejecución del contrato dispondrá efectivamente de esa solvencia y medios, y la entidad a la que recurra no esté incurso en una prohibición de contratar.

En las mismas condiciones, los empresarios que recurran agrupados en las uniones temporales a que se refiere el artículo 69 de la LCSP, podrán recurrir a las capacidades de entidades ajenas a la unión temporal.

Cuando una empresa desee recurrir a las capacidades de otras entidades, demostrará al poder adjudicador que va a disponer de los recursos necesarios, mediante la presentación a tal efecto del compromiso por escrito de dichas entidades.

De conformidad con lo indicado en el artículo 75.2 de la LCSP, párrafo segundo, dicho compromiso se presentará por el licitador que hubiera presentado la mejor oferta de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 145 de la LCSP, previo requerimiento de la CNMC en la forma indicada en la cláusula 18, letra c) del presente Pliego tipo, sin perjuicio de lo establecido en el apartado 3 del artículo 140 de la LCSP.

9.6 ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS.

De acuerdo con lo señalado en el artículo 76.2 de la LCSP, el órgano de contratación de la CNMC podrá exigir a los licitadores que, además de acreditar su solvencia, se comprometan a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato los medios personales o materiales suficientes para ello.

Dicha circunstancia se hará constar en el **apartado 10.5 del Cuadro de Características**.

En el caso de que se haya exigido este compromiso a los licitadores, el que resulte propuesto como adjudicatario deberá acreditar que dispone efectivamente de los medios que se hubiese comprometido a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato. Dicha acreditación se llevará a cabo de acuerdo con lo indicado en el artículo 150.2 de la LCSP y en la cláusula 18, letra g) del presente Pliego.

Estos compromisos se integrarán en el contrato y en caso de que se les atribuya el carácter de obligaciones esenciales **de acuerdo con el apartado 19.1. del Cuadro de Características** su incumplimiento tendrá los efectos previstos en el artículo 211 de la LCSP, y en caso contrario su incumplimiento, dará lugar a la imposición de penalidades, en los términos señalados en el **apartado 23. 3 del Cuadro de Características**.

9.7 POSIBILIDAD DE CONCURRIR A VARIOS LOTES.

Si de acuerdo con lo señalado en el **apartado 1.5 del Cuadro de Características** el objeto del contrato se divide en lotes, los licitadores podrán licitar a uno o varios lotes, de forma independiente para cada uno de ellos, y siempre que reúnan los requisitos exigidos a tal efecto. No se admiten ofertas integradoras de varios o de todos los lotes licitados.

El órgano de contratación podrá limitar el número máximo de lotes a los que los empresarios podrán presentar oferta, haciéndolo constar en el **apartado 8.2.a) del Cuadro de Características**.

Asimismo, el órgano de contratación podrá limitar el número máximo de lotes que le pueden ser adjudicados a un mismo licitador. En tal caso, esta circunstancia se hará constar en el **apartado 8.2.b) del Cuadro de Características**.

Cuando la mesa o el órgano de contratación, considerando la justificación efectuada por las empresas, estimase que existen indicios fundados de colusión entre ellas, actuará conforme a lo dispuesto en el art. 150.1 de la LCSP.

10. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.

Los criterios que de acuerdo con lo establecido en el artículo 145 y 146 de la LCSP han de servir de base para la adjudicación del contrato son los establecidos, con su correspondiente ponderación, o en su defecto, por orden decreciente de importancia, **en el apartado 12.2 del Cuadro de Características**.

De existir la utilización de fases sucesivas en la valoración de las ofertas se indicará expresamente en el **apartado 8.1 del Cuadro de Características**. En los supuestos en que se utilicen fases sucesivas, el posible establecimiento en todas o en alguna de ellas de umbrales mínimos a superar por los licitadores para seguir adelante en el proceso de selección del adjudicatario, se recogerá en el citado **apartado 8.1 del Cuadro de Características**.

Según establece el artículo 1.3. de la LCSP, en toda contratación pública se incorporarán de manera transversal y preceptiva criterios sociales y medioambientales siempre que guarde relación con el objeto del contrato, en la convicción de que su inclusión proporciona una mejor relación calidad-precio en la prestación contractual, así como una mayor y mejor eficiencia en la utilización de los fondos públicos. Igualmente se facilitará el acceso a la contratación pública de las pequeñas y medianas empresas, así como de las empresas de economía social.

Asimismo, se valorará la incorporación de consideraciones sociales, medioambientales y de innovación como aspectos positivos en los procedimientos de contratación pública y se promoverá la participación de la pequeña y mediana empresa y el acceso sin coste a la información, en los términos previstos en la presente Ley, en cumplimiento del artículo 28.2 de la LCSP.

De acuerdo con lo señalado en el artículo 127 de la LCSP, cuando el servicio a contratar requiera características específicas de tipo medioambiental, social u otro, los órganos de contratación podrán exigir en las prescripciones técnicas, en los criterios de adjudicación o en las condiciones de ejecución del contrato una etiqueta específica como medio de prueba del cumplimiento de que los servicios cumplen las características exigidas, siempre que se cumplan las condiciones señaladas en dicha disposición legal.

De exigirse la aportación de etiquetas como criterio de adjudicación, la descripción de las etiquetas requeridas, las características y requisitos que desea imponer y cuyo cumplimiento

la etiqueta específica exigida pretende probar, así como su modo de acreditación se indicarán en el **apartado 12.2 del Cuadro de Características**.

(En el supuesto de que se exijan como condición especial de ejecución, dicha circunstancia, así como los datos señalados en el párrafo anterior, se harán constar en el **apartado 19.2 del Cuadro de Características**).

En todo caso, resultarán de aplicación al respecto las previsiones contenidas en el citado artículo 127 de la LCSP.

En aplicación del artículo 145.2 de la LCSP, la mejor relación calidad-precio se evaluará con arreglo a criterios económicos y cualitativos.

Los criterios cualitativos que establezca el órgano de contratación para evaluar la mejor relación calidad-precio podrán incluir aspectos medioambientales o sociales, vinculados al objeto del contrato en la forma establecida en el artículo 145.2 de la LCSP. Los criterios cualitativos deberán ir acompañados de un criterio relacionado con los costes el cual, a elección del órgano de contratación, podrá ser el precio o un planteamiento basado en la rentabilidad, como el coste del ciclo de vida calculado de conformidad con lo dispuesto en el artículo 148 de la LCSP.

De acuerdo con lo señalado en el artículo 142 de la LCSP, cuando se hayan establecido criterios de adjudicación distintos del precio, si el órgano de contratación admite variantes, esta circunstancia se hará constar en el **apartado 11 del Cuadro de Características**. En tal caso, dicho apartado señalará sobre qué elementos y en qué condiciones queda autorizada su presentación.

El órgano encargado de la valoración de los criterios de adjudicación será el señalado en el **apartado 13 del Cuadro de Características**.

11. PROPOSICIONES DE LOS INTERESADOS.

Las proposiciones de los interesados deberán ajustarse a los pliegos y documentación que rigen la licitación.

Las proposiciones serán secretas y se arbitrarán los medios que garanticen tal carácter hasta el momento de apertura de las proposiciones.

Cada licitador no podrá presentar más de una proposición para un mismo contrato o, en caso de división en lotes, para un mismo lote. Tampoco podrá suscribir ninguna propuesta en unión temporal con otros si lo ha hecho individualmente o figurar en más de una unión temporal. La infracción de estas normas dará lugar a la no admisión de todas las propuestas por él suscritas incursas en duplicidad.

La documentación que se presente deberá estar firmada electrónicamente por el licitador conforme a lo establecido en los artículos 9 y ss. de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, (BOE de 2 de octubre), y en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, (BOE de 20 de diciembre). y deberá llegar electrónicamente a través de la PLACSP, como máximo, en la fecha y hora señalada como última para la presentación de las proposiciones en el anuncio de licitación. No se admitirán las ofertas que se presenten por un medio diferente al indicado.

En el caso de que los representantes tengan poderes mancomunados deberán firmar todos ellos.

Las empresas presentarán la documentación en castellano.

Serán excluidas por la mesa de contratación en resolución motivada las proposiciones que no guarden concordancia con la documentación examinada y admitida, excedan del presupuesto base de licitación, varíen sustancialmente el modelo establecido o comporten error manifiesto en el importe de la proposición o exista reconocimiento por parte del licitador de que adolece de error o inconsistencia que las hagan inviables.

El órgano de contratación no podrá divulgar información facilitada por los licitadores que hayan designado como confidencial en el momento de presentar su oferta, de acuerdo con lo establecido en el artículo 133 de la LCSP.

El carácter de confidencial afecta, entre otros, a los secretos técnicos o comerciales, a los aspectos confidenciales de las ofertas y a cualesquiera otras informaciones cuyo contenido pueda ser utilizado para falsear la competencia, ya sea en ese procedimiento de licitación o en otros posteriores. Los licitadores deberán especificar qué partes de sus ofertas son confidenciales, sin que se admitan declaraciones genéricas o imprecisas, y se deberá también justificar el carácter confidencial de la parte señalada como tal.

El deber de confidencialidad del órgano de contratación, así como de sus servicios dependientes no podrá extenderse a todo el contenido de la oferta del adjudicatario ni a todo el contenido de los informes y documentación que, en su caso, genere directa o indirectamente el órgano de contratación en el curso del procedimiento de licitación. Únicamente podrá extenderse a documentos que tengan una difusión restringida, y en ningún caso a documentos que sean públicamente accesibles. En todo caso en la proposición deberán indicarse de forma clara dónde comienza y dónde termina el contenido confidencial.

La mera presentación de la proposición supone la aceptación incondicional de la totalidad del presente pliego y del de prescripciones técnicas sin salvedad o reserva alguna.

Los licitadores no podrán retirar su proposición durante el plazo de dos meses a contar desde la apertura de las proposiciones. Dicho plazo quedará ampliado en quince días cuando sea necesario seguir los trámites a que se refiere el artículo 149 de la LCSP, relativo a las ofertas con valores anormales o desproporcionados. La retirada indebida de una proposición será causa que impedirá al licitador contratar con las Administraciones Públicas, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 71.2 de la LCSP, conllevando a su vez la incautación de la garantía provisional conforme al artículo 106.4 de la LCSP, si ésta se hubiese exigido.

12. LUGAR Y PLAZO DE PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES.

Las personas o entidades que deseen participar en el procedimiento deberán preparar y presentar sus proposiciones en formato electrónico, a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público, en los términos y plazos que se indiquen en la publicación del anuncio de la licitación en el DOUE (si se trata de un contrato sujeto a regulación armonizada, circunstancia que se hará constar en el **apartado 1.3 del Cuadro de Características**), en el BOE y en el Perfil de Contratante.

La preparación y presentación electrónica se llevará a cabo de acuerdo con lo previsto en la **Guía de los Servicios de Licitación Electrónica para Empresas**, disponible en el siguiente enlace:

<https://contrataciondelestado.es/wps/portal/guiaAyuda>

A tal efecto, la Plataforma de Contratación del Sector Público pone a disposición de las empresas la **Herramienta de Preparación y Presentación de ofertas**, que se descarga **en local**, cuya descripción y funcionamiento se detallan en la citada **Guía de los Servicios de Licitación Electrónica para Empresas**.

Como requisito **funcional**, se exige ser usuario "Operador Económico" registrado de la Plataforma de Contratación del Sector Público y registrar los datos básicos y los datos adicionales. Para facilitar este trámite, puede consultarse la **Guía del Operador Económico**, disponible a consulta a través del enlace anteriormente facilitado.

Asimismo, se exige una serie de requisitos **técnicos** (versión máquina Java, configuración nivel de seguridad, certificado digital emitido por una entidad de certificación admitida,) igualmente descritos en la **Guía de los Servicios de Licitación Electrónica para Empresas**

13. FORMA DE PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES.

Las proposiciones se presentarán redactadas en español o traducidas oficialmente a esta lengua.

Los interesados presentarán sus proposiciones en tres archivos electrónicos, identificados con los números 1, 2 y 3 («Archivo nº 1: documentación administrativa», «Archivo nº 2: Proposición relativa a los criterios evaluables mediante juicios de valor», «Archivo nº 3: Proposición relativa a los criterios evaluables mediante fórmulas»).

En el caso de que en el **apartado 12.1 del Cuadro de Características**, únicamente se hubiera previsto la aplicación de criterios evaluables mediante fórmulas, para la valoración de las proposiciones de los licitadores, únicamente será necesaria la presentación de los Archivos electrónicos nº 1 y 3.

En ningún caso, so pena de exclusión, se deberá incluir en los Archivos electrónicos número 1 y 2 documentación correspondiente al Archivo electrónico número 3, que contenga información sobre la proposición que deba valorarse conforme a los criterios de adjudicación cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas.

Tendrá la misma consecuencia la inclusión de documentación del Archivo número 2 en el Archivo número 1.

13.1 Forma de presentación en el supuesto de licitación del contrato en lotes.

Si de acuerdo con los **apartados 1.5 y 8.2 del Cuadro de Características**, el contrato se licita en varios lotes, la forma de presentación de las proposiciones, será la siguiente:

- Presentación de un único Archivo electrónico nº 1 "documentación administrativa", tanto si se licita a un único lote como si se presenta proposición a más de un lote. En la documentación que se incorpore al "Archivo electrónico nº 1" se deberá especificar a qué lote o lotes se presenta oferta, sin realizar ninguna indicación adicional sobre el contenido de la citada oferta.
- Presentación de un Archivo electrónico nº 2 "Proposición relativa a los criterios evaluables mediante juicios de valor" independiente para **cada uno de los lotes a los que se licita**. En la denominación del fichero deberá figurar, en todo caso, la identificación del lote al que corresponde.
- Presentación de un Archivo electrónico nº 3 "Proposición relativa a los criterios evaluables mediante fórmulas" independiente, para **cada uno de los lotes a los que se licita**. En la

denominación del fichero deberá figurar, en todo caso, la identificación del lote al que corresponde.

En cumplimiento del artículo 133 de la LCSP, los licitadores podrán designar como confidenciales alguno o algunos de los documentos aportados. Dicha circunstancia deberá reflejarse claramente mediante un documento pdf específico, en el que se enumeren exactamente qué apartados / puntos / párrafos se designan como confidenciales o en cualquier otra forma que permita de forma indubitable conocer su carácter confidencial.

14. CONTENIDO DE LAS PROPOSICIONES.

14.1 El **Archivo electrónico número 1: "Documentación Administrativa"**, contendrá la documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos previos a la que se refiere el artículo 140 de la LCSP, consistente en:

1. DECLARACIÓN RESPONSABLE DEL LICITADOR. Conforme a lo dispuesto en el citado artículo 140 de la LCSP, en los procedimientos abiertos para la contratación de servicios en la CNMC, las proposiciones deberán ir acompañadas de una **declaración responsable del licitador**, que se ajustará al formulario de documento europeo único de contratación, que deberá estar firmada y con la correspondiente identificación.

El **«documento europeo único de contratación»** **está disponible para su cumplimentación en el servicio gratuito en línea de la Comisión Europea al que se puede acceder desde la siguiente dirección:**

<https://visor.registrodelicitadores.gob.es/home>

La CNMC publicará en el anuncio de licitación en la Plataforma de Contratación del Sector Público, el fichero en formato XML, que previa descarga y posterior importación a la aplicación de la Comisión Europea, permitirá a las empresas interesadas cumplimentar el DEUC para una licitación determinada.

Como Anexo-I DEUC del presente pliego se recoge el formulario normalizado del **«documento europeo único de contratación» que igualmente podrá ser utilizado por los licitadores, previa cumplimentación.**

En los supuestos en que varios empresarios concurren agrupados en una unión temporal, se aportará una declaración responsable por cada empresa participante en la que figurará la información requerida en estos casos en el formulario del documento europeo único de contratación (DEUC).

Igualmente, cuando el pliego prevea la división en lotes del objeto del contrato, si los requisitos de solvencia económica y financiera o técnica y profesional exigidos varían de un lote a otro, se aportará una declaración responsable por cada lote o grupo de lotes al que se apliquen los mismos requisitos de solvencia.

El licitador a cuyo favor recaiga la propuesta de adjudicación, deberá acreditar ante el órgano de contratación, previamente a la adjudicación del contrato, la posesión y validez de los documentos exigidos.

Sin perjuicio de ello, de acuerdo con lo indicado en el artículo 140.3 de la LCSP, antes de adjudicar el contrato, el órgano de contratación o la mesa podrán pedir a los licitadores que presenten la totalidad o una parte de los documentos justificativos de las

circunstancias reflejadas en dicha declaración, cuando consideren que existen dudas razonables sobre la vigencia o fiabilidad de la declaración o cuando resulte necesario para el buen desarrollo del procedimiento.

No obstante, lo señalado en el párrafo anterior, si el empresario está inscrito en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público (ROLECSP) o figure en una base de datos nacional de un Estado miembro de la Unión Europea y estos sean accesibles de modo gratuito para los órganos de contratación, no estará obligado a presentar los documentos justificativos u otra prueba documental de los datos inscritos en los referidos lugares.

2. El DEUC deberá acompañarse de la Declaración responsable conforme al modelo del **Anexo VIII** al presente pliego, cumplimentado en lo que corresponda. Las empresas deberán presentarlo firmado.

3. Integración de la solvencia con medios externos. Cuando se recurra a la solvencia y medios de otras empresas de conformidad con el artículo 75 LCSP, cada una de ellas deberán presentar la declaración responsable debidamente cumplimentada y firmada, cuyo modelo consiste en el documento europeo único de contratación (DEUC), aprobado a través del Reglamento (UE) nº 2016/7, de 5 de enero (<https://ec.europa.eu/growth/toolsdatabases/espdl>). En este caso, se deberá cumplimentar las secciones A y B de la parte II, la parte III y la parte VI. Siempre que resulte pertinente en lo que respecta a la capacidad o capacidades específicas en que se base el operador económico, se consignará la información exigida en las partes IV y V por cada una de las entidades de que se trate.

4. Compromiso de constitución de Unión Temporal de Empresas. Cuando dos o más empresas acudan a una licitación agrupados en UTE, cada uno de los empresarios que la componen deberá acreditar su personalidad y capacidad, debiendo indicar, además, en documento privado los nombres y circunstancias de los empresarios que la constituyan, la participación de cada uno de ellos, el compromiso de constituirse formalmente en unión temporal, caso de resultar adjudicatarios, y el representante o apoderado único que, durante la vigencia del contrato, ha de ostentar la plena representación de todos ellos frente a la Administración.

El citado documento deberá estar firmado por los representantes de cada una de las empresas componentes de la UTE.

5. Las empresas extranjeras, en los casos en que el contrato vaya a ejecutarse en España, deberán aportar una declaración de sometimiento a la jurisdicción de los juzgados y tribunales españoles de cualquier orden, para todas las incidencias que de modo directo o indirecto pudieran surgir del contrato, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponder al licitante.

6. Datos necesarios para llevar a cabo la notificación electrónica por comparecencia en la sede de la CNMC. Dicha información se reflejará en el **Anexo IV** de este pliego. En el citado Anexo se podrán especificar una o varias direcciones de correo electrónico y/o uno o varios teléfonos móviles o dispositivos electrónicos para la recepción de los correspondientes avisos de las notificaciones.

Asimismo, mediante la cumplimentación del formulario contemplado como **Anexo III** de este pliego también se deberán señalar los datos de contacto de la empresa, a utilizar cuando resulte necesario ponerse en comunicación con la empresa y no sea exigible la notificación electrónica.

La proposición económica, para ser admitida a la licitación, deberá ser por importe igual o inferior al presupuesto base de licitación. Expresará claramente escrita en letra y cifras, la cantidad en euros por la que el licitador se compromete a la ejecución del contrato, impuestos indirectos excluidos, representando el impuesto indirecto (IVA) la cuantía que corresponda en cifra y letra. En el caso de no ser coincidentes la letra y la cifra y no se pueda interpretar claramente, se dará siempre prevalencia a la letra sobre la cifra.

Si alguna proposición no guardase concordancia con la documentación examinada y admitida, excediese del presupuesto base de licitación, variara sustancialmente el modelo establecido, o comportase error manifiesto en el importe de la proposición, o existiese reconocimiento por parte del licitador de que adolece de error o inconsistencia que la hagan inviable, será desechada por la mesa de contratación, en resolución motivada. Por el contrario, el cambio u omisión de algunas palabras del modelo, con tal que lo uno o la otra no altere su sentido, no será causa bastante para el rechazo de la proposición

Las proposiciones presentadas por UTEs deberán estar firmadas por todos los titulares o representantes de las empresas que integran la unión.

A todos los efectos se entenderá que las proposiciones presentadas por los licitadores comprenden, no solo el precio de los servicios ofertados, sino también todos los gastos que la licitación, adjudicación, formalización y puntual ejecución del contrato conlleven. El cálculo estimado de los gastos de publicidad queda reflejado en el **apartado 7 del Cuadro de Características**.

- En su caso, la **documentación correspondiente a los restantes criterios de adjudicación evaluables mediante fórmulas contemplados en el apartado 12.2 del Cuadro de Características**, debidamente firmada por quien tenga poder suficiente para ello y fechada.

15. GARANTÍA PROVISIONAL.

Será potestativo del órgano de contratación exigir, para concurrir a esta licitación, acreditar la constitución previa por parte del licitador, o de un tercero a su favor, de una garantía provisional que responda del mantenimiento de sus ofertas hasta la adjudicación del mismo.

Cuando el órgano de contratación decida exigir una garantía provisional deberá justificar suficientemente en el expediente las razones de su exigencia para ese concreto contrato.

En el caso de que, de forma excepcional y por motivos de interés público, el órgano de contratación considere necesaria la exigencia de constituir garantía provisional para concurrir la licitación, circunstancia que se hará constar en el **apartado 6.1 del Cuadro de Características**, resultará de aplicación lo señalado en el artículo 106 de la LCSP.

En tal caso, en el citado **apartado 6.1 del Cuadro de Características** se indicará su importe y el régimen de devolución.

El importe de la garantía provisional no podrá superar el 3 por 100 del presupuesto base de licitación (IVA excluido) y, en el caso de división en lotes, se fijará atendiendo exclusivamente al importe de los lotes para los que el licitador vaya a presentar oferta.

La garantía provisional podrá prestarse en cualquiera de las formas previstas en el artículo 108 de la LCSP.

Cuando se exijan garantías provisionales éstas se depositarán, en la siguiente forma:

- En la Caja General de Depósitos o en sus sucursales encuadradas en las Delegaciones de Economía y Hacienda, o en la Caja o establecimiento público equivalente de las Comunidades Autónomas o Entidades locales contratantes ante las que deban surtir efecto cuando se trate de garantías en efectivo.
- Ante el órgano de contratación, cuando se trate de certificados de inmovilización de valores anotados, de avales o de certificados de seguro de caución.

La garantía provisional se extinguirá automáticamente y será devuelta a los licitadores inmediatamente después de la perfección del contrato. En todo caso, la garantía provisional se devolverá al licitador seleccionado como adjudicatario cuando haya constituido la garantía definitiva, pudiendo aplicar el importe de la garantía provisional a la definitiva o proceder a una nueva constitución de esta última.

16. MESA DE CONTRATACIÓN. ÓRGANO ENCARGADO DEL EXAMEN DE LAS PROPOSICIONES. APERTURA Y EXAMEN DE LAS PROPOSICIONES.

16.1 MESA DE CONTRATACIÓN.

Corresponde a la Mesa de Contratación de la CNMC, de acuerdo con lo previsto en el artículo 22 del Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 30/2007, de Contratos del Sector Público, la apertura y examen de la documentación contenida en las proposiciones de los licitadores, sin perjuicio de lo señalado en la cláusula 16.2 del presente Pliego para los supuestos en que la valoración deba ser efectuada por un comité de expertos o un organismo técnico especializado en aplicación de lo indicado en el artículo 146.2 de la LCSP.

La Mesa de Contratación estará constituida conforme a lo establecido en el artículo 326 de la LCSP, según lo dispuesto en el artículo 41.2 del Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto, por el que se aprueba el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

Su composición se publicará en el perfil del contratante del órgano de contratación.

16.2 ÓRGANO ENCARGADO DEL EXAMEN DE LAS PROPOSICIONES.

De acuerdo con lo indicado en el artículo 146.2 de la LCSP, la valoración de los **criterios cuya cuantificación dependa de un juicio de valor** corresponderá, en los casos en que proceda por tener atribuida una ponderación mayor que la correspondiente a los criterios evaluables de forma automática, a un comité formado por expertos con cualificación apropiada, que cuente con un mínimo de tres miembros, que podrán pertenecer a los servicios dependientes del órgano de contratación, pero en ningún caso podrán estar adscritos al órgano proponente del contrato, al que corresponderá realizar la evaluación de las ofertas; o encomendar esta a un organismo técnico especializado, debidamente identificado en los pliegos

En los restantes supuestos, la valoración de los criterios cuya cuantificación dependa de un juicio de valor, así como, en todo caso, la de los **criterios evaluables mediante la utilización de fórmulas**, se efectuará por la mesa de contratación, si interviene, o por los servicios dependientes del órgano de contratación en caso contrario, a cuyo efecto se podrán solicitar los informes técnicos que considere precisos de conformidad con lo previsto en el artículo 150.1 y 157.5 de la LCSP.

El órgano encargado del examen de las proposiciones se recoge en el **apartado 13 del Cuadro de Características**.

De acuerdo con lo señalado en el artículo 63.5 de la LCSP, en el perfil de contratante de la CNMC se publicará la composición de las mesas de contratación que asistan a los órganos de contratación, así como la designación de los miembros del comité de expertos o de los organismos técnicos especializados para la aplicación de los criterios de adjudicación que dependan de un juicio de valor en los procedimientos en los que sean necesarios, con indicación del cargo de los miembros de las mesas y de los comités de expertos.

16.3 APERTURA Y EXAMEN DE LAS PROPOSICIONES.

ARCHIVO ELECTRÓNICO Nº 1

Finalizado el plazo de presentación de proposiciones y antes de la fecha señalada para la sesión de apertura de los archivos de los criterios de adjudicación (número 2 y 3), la Mesa de Contratación calificará la documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos previos a incluir en el Archivo electrónico nº 1 ("Documentación Administrativa"), detallada en la cláusula 14.1 del presente Pliego-tipo. A tal efecto, procederá a abrir y examinar, los archivos electrónicos nº 1 de las proposiciones presentadas en plazo.

Si la Mesa observase defectos u omisiones subsanables en la documentación presentada, concederá mediante comunicación del Secretario de la Mesa, un plazo no superior a 3 días hábiles para que los licitadores los corrijan o subsanen con el apercibimiento de que, en caso de no subsanar o corregir los defectos, se les excluirá de la licitación conforme a los artículos 141 de la LCSP y 81.2 del RGLCAP. La comunicación a los interesados se realizará mediante notificación por medios electrónicos.

La Mesa de contratación podrán pedir a los candidatos o licitadores que presenten la totalidad o una parte de los documentos justificativos, cuando consideren que existen dudas razonables sobre la vigencia o fiabilidad de la declaración que realicen los licitadores en este sobre, cuando resulte necesario para el buen desarrollo del procedimiento y, en todo caso, antes de adjudicar el contrato.

Si el empresario está inscrito en el ROLECSP o figura en una base de datos nacional de un Estado miembro de la Unión Europea, y estos son accesibles de modo gratuito para los citados órganos, no está obligado a presentar los documentos justificativos u otra prueba documental de los datos inscritos.

En todo caso, la apertura de las proposiciones deberá efectuarse en el plazo máximo de veinte días contado desde la fecha de finalización del plazo para presentar las mismas. Si la proposición se contuviera en más de un sobre o archivo electrónico, de tal forma que estos deban abrirse en varios actos independientes, este plazo se entenderá cumplido cuando se haya abierto, dentro del mismo, el primero de los sobres o archivos electrónicos que componen la proposición.

En la Plataforma de Contratación del Sector Público se dará cuenta del resultado de la calificación de la documentación general presentada por los licitadores en el archivo electrónico nº 1, indicando los licitadores excluidos y la causa de su exclusión.

ARCHIVO ELECTRÓNICO Nº 2

Si en el **apartado 12 del Cuadro de Características** está prevista la valoración de **criterios de adjudicación ponderables en función de un juicio de valor**, en el plazo máximo de veinte días a contar desde la fecha de finalización del plazo para presentar las ofertas, la Mesa de Contratación procederá a la apertura del archivo electrónico número 2, correspondiente a los criterios ponderables mediante juicio de valor.

La apertura del sobre electrónico nº2 correspondiente a los criterios de adjudicación cuya cuantificación depende de un juicio de valor, cuando en la licitación, de acuerdo con el apartado 22.1 del CR, se contemple este, tendrá lugar en la fecha y hora que se establezca en el anuncio de licitación de la PLACSP.

En caso necesario, el órgano colegiado que competa, podrá recabar del licitador la información adicional que precise.

La Mesa de contratación excluirá de la valoración y propuesta de adjudicación las ofertas que no cumplan las previsiones o que sean contrarias a las prescripciones contenidas en el pliego de prescripciones técnicas (en adelante PPT).

Tal como se indica en la cláusula 16.2 del presente Pliego, esta documentación será examinada por el órgano que se determine en el **apartado 13 del Cuadro de Características**.

En el supuesto de que el examen deba llevarlo a cabo la mesa de contratación, solicitará a la unidad proponente del contrato la emisión de un informe técnico, en el que se deberá incluir una propuesta motivada de las puntuaciones a asignar a cada licitador, conforme a los criterios de adjudicación señalados en **apartado 12.2 del Cuadro de Características**.

Asimismo, y según lo previsto en el artículo 157.5 de la LCSP, cuando para la valoración de las proposiciones hayan de tenerse en cuenta criterios distintos al del precio, el órgano competente para ello podrá solicitar, antes de formular su propuesta, cuantos informes técnicos considere precisos. Igualmente, podrán solicitarse estos informes cuando sea necesario verificar que las ofertas cumplen con las especificaciones técnicas del pliego. También se podrán requerir informes a las organizaciones sociales de usuarios destinatarios de la prestación, a las organizaciones representativas del ámbito de actividad al que corresponda el objeto del contrato, a las organizaciones sindicales, a las organizaciones que defiendan la igualdad de género y a otras organizaciones para la verificación de las consideraciones sociales y ambientales.

ARCHIVO ELECTRÓNICO Nº 3

Una vez realizadas las actuaciones previstas en los apartados anteriores, la Mesa de Contratación se constituirá en el día y hora que se señale en el anuncio de licitación y en el Perfil de Contratante de la Plataforma de Contratación del Sector Público.

En el supuesto de que, por no existir criterios de adjudicación ponderables mediante juicio de valor, no debiera presentarse el archivo electrónico nº 2, la apertura y examen del archivo electrónico nº 3 se deberá llevar a cabo dentro del plazo máximo de veinte días a contar desde la finalización del plazo de presentación de proposiciones.

La valoración de los criterios evaluables mediante la aplicación de fórmulas se efectuará por la mesa de contratación, a cuyo efecto podrá solicitar los informes técnicos que considere precisos de conformidad con lo previsto en el artículo 150.1 y 157.5 de la LCSP.

En todo caso, la evaluación de las ofertas conforme a los criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas se realizará tras efectuar previamente la de aquellos otros criterios en que no concurra esta circunstancia, dejándose constancia documental de ello.

La citada evaluación previa se hará pública en el acto en el que se proceda a la apertura del archivo que contenga los elementos de la oferta que se valoraran mediante la mera aplicación de fórmulas.

17. SELECCIÓN DE LA MEJOR OFERTA. PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN.

17.1 ASPECTOS GENERALES.

La Mesa de Contratación o, en su defecto, el órgano de contratación, a la vista del resultado del examen de las ofertas y, en su caso, los informes citados en la **cláusula 16ª** y de acuerdo con la puntuación asignada a cada licitador atendiendo a los criterios de adjudicación señalados en el pliego procederá a clasificar, por orden decreciente, las proposiciones presentadas para posteriormente elevar al órgano de contratación la correspondiente propuesta de adjudicación a favor del licitador que haya formulado la oferta con la mejor relación calidad-precio de la licitación.

Cuando el único criterio a considerar sea el precio, se entenderá que la mejor oferta es la que incorpora el precio más bajo.

En caso de que alguna oferta resulte anormalmente baja, o exista empate entre proposiciones, se atenderá a las cláusulas siguientes. En caso contrario, la mesa de contratación, en su caso, elevará la correspondiente propuesta de adjudicación al órgano de contratación.

Conforme al artículo 157.6 de la LCSP, la propuesta de adjudicación no crea derecho alguno en favor del licitador propuesto frente a la Administración. No obstante, cuando el órgano de contratación no adjudique el contrato de acuerdo con la propuesta formulada deberá motivar su decisión.

17.2 CRITERIOS DE ACTUACIÓN EN CASO DE EMPATE.

En caso de empate entre dos o más proposiciones, siempre que dichas proposiciones igualen en sus términos a las de mejor relación calidad-precio desde el punto de vista de los criterios que sirvan de base para la adjudicación, en aplicación del artículo 147 de la LCSP, se podrán establecer criterios de adjudicación específicos para el desempate en el **apartado 12.4 del Cuadro de características**, en este caso la documentación acreditativa de los criterios de desempate será aportada por los licitadores en el momento en que se produzca el empate, y no con carácter previo.

De no establecerse ninguno, la propuesta de adjudicación del contrato se hará en favor del licitador que tenga, en aplicación por orden de los siguientes criterios sociales, referidos al momento de finalizar el plazo de presentación de ofertas:

- a) Mayor porcentaje de trabajadores con discapacidad o en situación de exclusión social en la plantilla de cada una de las empresas, primando en caso de igualdad, el mayor número de trabajadores fijos con discapacidad en plantilla, o el mayor número de personas trabajadoras en inclusión en la plantilla.
- b) Menor porcentaje de contratos temporales en la plantilla de cada una de las empresas.
- c) Mayor porcentaje de mujeres empleadas en la plantilla de cada una de las empresas.
- d) Por sorteo, en caso de que la aplicación de los anteriores criterios no hubiera dado lugar a desempate.

No obstante, lo anterior, en los casos en que de acuerdo con los criterios que figuran en este pliego no resultasen admisibles ninguna de las ofertas presentadas, la Mesa de Contratación propondrá al órgano de contratación que se declare desierta la licitación. No podrá declararse desierta una licitación cuando exista alguna oferta o proposición que sea admisible de acuerdo con los criterios que figuren en el pliego.

17.3 CRITERIOS Y PROCEDIMIENTO A SEGUIR EN CASO DE OFERTAS CON VALORES ANORMALES O DESPROPORCIONADOS.

Si el órgano de contratación presume que una oferta resulta inviable por haber sido formulada en términos que la hacen anormalmente baja, podrá excluirse del procedimiento de licitación, previa tramitación del procedimiento establecido en el artículo 149 de la LCSP.

La mesa de contratación o, en su defecto, el órgano de contratación deberá identificar las ofertas que se encuentran incursas en presunción de anormalidad. A tal efecto, los parámetros objetivos que permitirán identificar los casos en que una oferta se considera anormal son los contemplados en el **apartado 12.4 del Cuadro de Características**.

Cuando hubieran presentado ofertas empresas pertenecientes a un mismo grupo, en el sentido del artículo 42.1 del Código de Comercio, para aplicar el régimen de identificación de las ofertas incursas en presunción de anormalidad, se tomará únicamente la oferta más baja, y ello con independencia de que presenten su oferta en solitario o conjuntamente con otra empresa o empresas ajenas al grupo y con las cuales concurren en unión temporal.

Cuando la mesa, o en su defecto el órgano de contratación, hubiere identificado una o varias ofertas incursas en presunción de anormalidad, requerirá al licitador o licitadores para que, dentro de un plazo razonable y suficiente, justifiquen y desglosen razonada y detalladamente el bajo nivel de los precios, o de costes, o cualquier otro parámetro en base al cual se haya definido la anormalidad de la oferta, presentando la información y documentos que resulten pertinentes a estos efectos.

La petición de información se llevará a cabo de acuerdo con lo señalado en el artículo 149 de la LCSP.

En todo caso, los órganos de contratación rechazarán las ofertas si comprueban que son anormalmente bajas porque vulneran la normativa sobre subcontratación o no cumplen las obligaciones aplicables en materia medioambiental, social o laboral, nacional o internacional, incluyendo el incumplimiento de los convenios colectivos sectoriales vigentes, en aplicación de lo establecido en el artículo 201 de la LCSP.

Se entenderá en todo caso que la justificación no explica satisfactoriamente el bajo nivel de los precios o costes propuestos por el licitador cuando ésta sea incompleta o se fundamente en hipótesis o prácticas inadecuadas desde el punto de vista técnico, jurídico o económico.

La mesa de contratación o, en su defecto, el órgano de contratación analizará la información / documentación aportada y, en el caso de que se trate de la mesa, elevará al órgano de contratación una propuesta motivada de aceptación o rechazo.

Si el órgano de contratación, a la vista de la justificación efectuada por el licitador y, en su caso, los informes a los que se refiere el apartado 4 del artículo 149 de la LCSP estima que la información recabada no acredita los precios o costes propuestos y, por tanto, la oferta no puede ser cumplida, la excluirá de la licitación y acordará la adjudicación a favor de la mejor oferta, de acuerdo con el orden en que hayan sido clasificadas.

18. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR EL LICITADOR CON LA MEJOR OFERTA.

Una vez aceptada la propuesta de la mesa por el órgano de contratación, los servicios correspondientes requerirán al licitador que haya presentado la oferta con la mejor relación calidad-precio para que, dentro del plazo de diez días hábiles, a contar desde el siguiente a aquél en que hubiera recibido el requerimiento, presente la documentación justificativa que se enumera en los siguientes apartados.

La documentación a presentar por el candidato que haya presentado la mejor oferta contendrá los siguientes documentos originales o copias de los mismos compulsadas notarial o

administrativamente conforme a la legislación vigente en la materia. No obstante, cuando la empresa candidata no esté obligada a la presentación de alguno de ellos deberá acreditar esta circunstancia mediante declaración responsable:

a) Acreditación de la personalidad jurídica y la capacidad de obrar:

- Si el proponente es una persona jurídica española, mediante la escritura o documento de constitución, estatutos o acto fundacional, en los que consten las normas por las que se regula su actividad, debidamente inscritos, en su caso, en el registro público que corresponda y copia autenticada notarial o administrativamente de la Tarjeta de Identificación Fiscal o del documento que reglamentariamente le sustituya.
- Cuando sean personas jurídicas, deberán justificar que las prestaciones del contrato están comprendidas dentro de los fines, objeto o ámbito de actividad que, a tenor de sus estatutos o reglas fundacionales, les sean propios. La acreditación se realizará mediante la presentación de los estatutos o reglas fundacionales inscritos en el Registro Mercantil o en aquel otro registro oficial que corresponda en función del tipo de entidad social.

La posesión y validez de la documentación acreditativa de su capacidad, personalidad, representación y solvencia a las que se refieren las letras a) a c) del apartado 1 del artículo 140 de la LCSP, tanto del licitador como de aquellas otras empresas a cuyas capacidades se recurra, conforme al artículo 84 de la LCSP, la cláusula 3 del PCAP y a los apartados 15 a 17 del CR. A la vista de la clasificación determinada en el apartado 18 del CR, se podrá presentar la certificación de la clasificación inscrita en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público, en virtud de la cual se acreditarán las condiciones de aptitud del empresario en cuanto a su personalidad y capacidad de obrar, representación, habilitación profesional o empresarial, solvencia económica y financiera y técnica o profesional, clasificación y demás circunstancias inscritas, así como la concurrencia o no concurrencia de las prohibiciones de contratar que deban constar en el mismo. Esta certificación irá acompañada de la declaración responsable relativa a la vigencia de los datos anotados en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas clasificadas del Sector Público (**Anexo VI**).

- Cuando sea exigible para la realización de la actividad o prestación que constituya el objeto del contrato una determinada habilitación empresarial o profesional, se acompañará el certificado acreditativo indicado en **el apartado 10.4 del Cuadro de Características**.

Si los empresarios pertenecen a un Estado miembro de la Unión Europea o a un Estado parte en el Acuerdo sobre Espacio Económico Europeo distinto de España, bastará con acreditar su inscripción en un registro profesional o comercial, cuando este requisito sea exigido por la legislación del Estado respectivo, o mediante la presentación de las certificaciones que se indican en el Anexo I del RGLCAP.

- Las personas físicas o jurídicas de Estados no pertenecientes a la Unión Europea deberán justificar mediante informe de la respectiva Misión Diplomática Permanente española, que se acompañará a la documentación que se presente, que el Estado de procedencia de la empresa extranjera admite a su vez la participación de empresas españolas en la contratación con la Administración y con los entes, organismos o entidades del sector público asimilables a los enumerados en el artículo 3 de la LCSP, en forma sustancialmente análoga. En los contratos sujetos a regulación armonizada se prescindirá del informe sobre reciprocidad en relación con las empresas de Estados

signatarios del Acuerdo sobre Contratación Pública de la Organización Mundial de Comercio.

- Cuando la legislación del Estado en que se encuentren establecidas exija autorización especial o la pertenencia a una determinada organización para poder prestar en él el servicio de que se trate, deberá acreditar que cumple este requisito.

b) Acreditación de la representación.

Los que comparezcan y firmen proposiciones en nombre de otro deberán presentar, además de copia del documento nacional de identidad (o documento identificativo equivalente, en caso de tener nacionalidad extranjera), apoderamiento bastante para representar a la persona o entidad en cuyo nombre se actúe.

En particular, si se trata de sociedades mercantiles, deberán presentar la documentación acreditativa de los poderes por alguna de estas dos modalidades:

- 1) Si el firmante de la proposición actúa como apoderado específico de la sociedad para el acto concreto de este contrato, escritura notarial de apoderamiento, que no necesita inscribirse en el Registro Mercantil.
- 2) Si el firmante de la proposición es administrador de la sociedad con facultades delegadas de representación o apoderamiento de carácter general o actúa como apoderado general de la sociedad: escritura notarial de delegación de facultades o de apoderamiento inscrita en el Registro Mercantil o certificación del Registro Mercantil acreditativa de la vigencia de sus facultades o poderes.

c) Acreditación de la solvencia económica y financiera, técnica o profesional.

La solvencia económica y financiera, técnica o profesional, se acreditará por aquel o aquellos medios de los previstos, respectivamente, en los artículos 87 y 90 de la LCSP que se especifiquen en el **apartado 10.1.1 y 10.1.2 del Cuadro de Características**, los cuales deberán ser adecuados al objeto del contrato y proporcionales al mismo.

Si así se establece en el **apartado 10.1.3 del Cuadro de Características**, el empresario podrá acreditar su solvencia indistintamente mediante la clasificación en el grupo, subgrupo y categoría señalados en el mismo o bien acreditando el cumplimiento de los requisitos específicos de solvencia exigidos en los **apartados 10.1.1 y 10.1.2 del Cuadro de Características**.

En todo caso, la inscripción en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas de las Administraciones Públicas acreditará, a tenor de lo en él reflejado y salvo prueba en contrario, las condiciones de solvencia económica y financiera del empresario.

Si, de acuerdo con lo establecido en la cláusula 9, tercer párrafo, del presente Pliego, el empresario se ha basado en la solvencia y medios de otras entidades, deberá aportar el compromiso por escrito de dichas entidades al que se refiere el artículo 75.2 de la LCSP.

Respecto de la determinación de la solvencia económica y financiera, técnica o profesional de las UTEs y a sus efectos se acumularán las características acreditadas para cada uno de los integrantes de la misma.

En el caso de empresarios no españoles de Estados miembros de la Unión Europea, ya concurran al contrato aisladamente o integrados en UTE, deberán acreditar su solvencia

- j)** Documento justificativo del alta en el Impuesto de Actividades Económicas referido al ejercicio corriente o, en su caso, recibo acreditativo del pago del último año cuyo plazo reglamentario de ingreso hubiera vencido en el momento de producirse el término del plazo de presentación de ofertas.

Dicha documentación deberá estar completada con una declaración responsable de no haberse dado de baja en la matrícula del citado Impuesto. En caso de que estuviera exento del pago del impuesto deberá presentar la declaración responsable de encontrarse exento.

- k)** Por lo que respecta a la acreditación de estar al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, si el licitador al configurar la presentación de su proposición en la Plataforma de Contratación del Sector Público ha prestado su consentimiento para que estos datos sean recabados directamente por la CNMC, no será necesario que aporte documentación alguna. En caso contrario, la acreditación se llevará a cabo mediante la aportación de la siguiente documentación, de acuerdo con el artículo 15 del RGLCAP:

Certificación administrativa expedida por el órgano competente de la Administración del Estado, por lo que respecta a las obligaciones tributarias con este último. Una vez expedida la certificación tendrá una validez durante el plazo de 6 meses a contar desde la fecha de expedición.

El licitador que no esté obligado a presentar todas o alguna de las declaraciones o documentos correspondientes a las obligaciones tributarias que se relacionan en el artículo 13 del RGLCAP, habrá de acreditar tal circunstancia mediante declaración responsable.

- i)** Por lo que respecta a la acreditación de estar al corriente en el cumplimiento de las obligaciones con la Seguridad Social, si el licitador al configurar la presentación de su proposición en la Plataforma de Contratación del Sector Público ha prestado su consentimiento para que estos datos sean recabados directamente por la CNMC, no será necesario que aporte documentación alguna. En caso contrario, la acreditación se llevará a cabo mediante la aportación de la siguiente documentación, de acuerdo con el artículo 15 del RGLCAP:

Certificación administrativa expedida por el órgano competente de la Administración del Estado, por lo que respecta a las obligaciones con la Seguridad Social con este último. Una vez expedida la certificación tendrá una validez durante el plazo de 6 meses a contar desde la fecha de expedición.

El licitador que no esté obligado a presentar todas o alguna de las declaraciones o documentos correspondientes al cumplimiento de las obligaciones con la Seguridad Social que se relacionan en el artículo 14 del RGLCAP, habrá de acreditar tal circunstancia mediante declaración responsable.

Conforme al principio de igualdad de trato entre los candidatos consagrado en el artículo 1 de la LCSP, los extranjeros, sean personas físicas o jurídicas, pertenecientes o no a Estados miembros de la Unión Europea que no tengan domicilio fiscal en España, deberán presentar certificación expedida por autoridad competente en el país de procedencia, acreditativa de hallarse al corriente en el cumplimiento de las correspondientes obligaciones tributarias. Así mismo, habrán de presentar certificación, también expedida por autoridad competente, en la que se acredite que se hallan al corriente en el cumplimiento de las obligaciones sociales que se exijan en el país de su nacionalidad. Toda la documentación relacionada en este apartado habrá de referirse a los doce últimos meses.

l) Las uniones de empresas deberán presentar, respecto a cada una de las empresas integrantes de la agrupación, además de la documentación que para cada una de ellas sea exigible según los puntos anteriores, la documentación que acredite su constitución en escritura pública, así como el NIF asignado a dicha unión, una vez efectuada la adjudicación del contrato a su favor. En todo caso, la duración de la unión será coincidente con la del contrato hasta su extinción.

m) Documentación acreditativa de haber constituido la **garantía definitiva**, en los términos indicados en la cláusula 19 del presente Pliego.

Con independencia de la documentación señalada en los apartados anteriores que el licitador propuesto como adjudicatario debe presentar de acuerdo con lo previsto en el artículo 150.2 de la LCSP, antes de la formalización del contrato el adjudicatario deberá aportar al órgano de contratación la siguiente documentación.

n) De conformidad con lo establecido en el artículo 75 del RGLCAP, será de cuenta del contratista la publicación, por una sola vez, de los anuncios del contrato en el Boletín Oficial del Estado (BOE), si bien cualquier aclaración o rectificación será a cargo del órgano de contratación. El propuesto como adjudicatario deberá acreditar ante el órgano de contratación haber satisfecho los gastos derivados de la publicación del correspondiente anuncio de licitación. Sin el cumplimiento y justificación previos de esta obligación no podrán formalizarse los respectivos contratos.

Si el contrato se dividiese en lotes, los costes de publicación se asumirán a prorrata por cada uno de los adjudicatarios, en proporción al importe del presupuesto base correspondiente al lote que les haya sido adjudicado.

El importe máximo total a abonar por el adjudicatario en concepto de gastos de publicidad se recoge en el **apartado 7 del Cuadro de Características**.

o) Sí en el **apartado 15.1 del Cuadro de Características** se establece que se trata de un servicio prestado de manera continuada en las sedes de la CNMC, se comprobará con carácter previo al inicio de la prestación la afiliación y el alta en la Seguridad Social de los trabajadores asignados al contrato. A estos efectos la empresa deberá aportar la siguiente documentación:

- Fotocopia compulsada de los últimos RNT (relación nominal de trabajadores) y RLC (relación de liquidación de cotizaciones), , donde figuren los trabajadores que vayan a realizar el trabajo objeto del presente contrato, con el fin de comprobar la afiliación y alta en la Seguridad Social de los mismos.
- En cuanto a lo dispuesto en el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales:
 - La evaluación y planificación de aquellas actividades para las que han sido contratados.
 - Los riesgos específicos de las actividades a desarrollar por su empresa en nuestro centro de trabajo y que puedan afectar a la seguridad y salud de los trabajadores, en especial de aquellos riesgos que puedan verse agravados o modificados por circunstancias derivadas de la concurrencia de actividades.
 - Los medios de coordinación establecidos en materia preventiva y, en su caso, la/s persona/s encargadas de la coordinación de actividades preventivas.
 - Documento que acredite que se han cumplido las obligaciones en materia preventiva de información, formación, vigilancia de la salud y aportación de

equipos de protección de aquellos trabajadores que vayan a realizar tareas en nuestro centro de trabajo con datos identificativos de los mismos.

En el caso de que documentación requerida al licitador se presentara incompleta o con defectos subsanables se otorgará al candidato plazo suficiente para subsanarla.

De acuerdo con lo indicado en el artículo 150.2 de la LCSP, de no cumplimentarse adecuadamente el requerimiento en los plazos señalados, se entenderá que el licitador ha retirado su oferta, procediéndose a exigirle el importe del 3 por ciento del presupuesto base de licitación, IVA excluido, en concepto de penalidad, que se hará efectivo en primer lugar contra la garantía provisional, si se hubiera constituido. En aplicación del art.71.2 de la LCSP, en caso de mediar dolo, culpa o negligencia, se entenderá que concurre causa de prohibición de contratar.

En ese caso, se procederá a recabar la misma documentación al licitador siguiente por el orden en que hayan quedado clasificadas las ofertas, siempre que ello fuese posible y que el nuevo adjudicatario haya prestado su conformidad, en cuyo caso se concederá a éste un plazo de diez días hábiles para cumplimentar lo señalado en el párrafo anterior.

19. GARANTÍA DEFINITIVA.

Salvo que en el **apartado 6.1.2 del Cuadro de Características** se exima al adjudicatario de esta obligación, el licitador que presente la mejor oferta deberá constituir a disposición del órgano de contratación, dentro del plazo de diez días hábiles, a contar desde el siguiente a aquél en que hubiera recibido el requerimiento, una garantía definitiva. De acuerdo con lo establecido en el citado **apartado 6.1.2 del Cuadro de Características**, su cuantía será igual al 5 por ciento de los siguientes importes, excluido el Impuesto sobre el Valor Añadido:

- El importe del precio final ofertado cuando el sistema de determinación de precios sea a tanto alzado.
- El presupuesto base de licitación cuando la cuantía del contrato se determine en función de precios unitarios.
- El precio máximo fijado en el caso de contratos con precios provisionales a que se refiere el artículo 102.7 de la LCSP.
- En el supuesto de que el precio correspondiente a algunas de las prestaciones objeto de contratación se determine a tanto alzado y el relativo a las restantes se determine por precios unitarios, la garantía definitiva a constituir será la suma de los importes derivados de aplicar las 2 primeras reglas a las respectivas cuantías.

La garantía se realizará a favor de la CNMC (CIF Q2802141H) y se depositará en la Caja General de Depósitos.

De no cumplir este requisito por causas a él imputables, la Administración no efectuará la adjudicación a su favor y se entenderá que el licitador ha retirado su oferta, procediéndose en ese caso a recabar la misma documentación al licitador siguiente, por el orden en que hayan quedado clasificadas las ofertas.

Las garantías exigidas en los contratos celebrados con las Administraciones Públicas podrán presentarse en alguna de las siguientes formas, de conformidad con lo establecido en el artículo 108 de la LCSP:

- a. En efectivo o en valores de Deuda Pública, con sujeción en cada caso, a las condiciones establecidas en las normas de desarrollo de la LCSP.

El efectivo y los certificados de inmovilización de los valores anotados se depositarán en la Caja General de Depósitos o en sus sucursales encuadradas en las Delegaciones de Economía y Hacienda, en la forma y con las condiciones que establezcan las normas de desarrollo de la LCSP.

- b. Mediante aval, prestado en la forma y condiciones que establezcan las normas de desarrollo de la LCSP, por alguno de los bancos, cajas de ahorros, cooperativas de crédito, establecimientos financieros de crédito y sociedades de garantía recíproca autorizados para operar en España, que deberá depositarse en los establecimientos señalados en la letra a) anterior.
- c. Mediante contrato de seguro de caución, celebrado en la forma y condiciones que las normas de desarrollo de la LCSP establezcan, con una entidad aseguradora autorizada para operar en el ramo. El certificado del seguro deberá entregarse en los establecimientos señalados en la letra a) anterior.

La garantía constituida deberá reunir la forma y condiciones establecidas en los artículos 55 y siguientes del RGLCAP.

En caso de que se hagan efectivas sobre la garantía las penalidades o indemnizaciones exigibles al adjudicatario del lote de que se trate, este deberá reponer o ampliar aquélla, en la cuantía que corresponda, en el plazo de quince días desde la ejecución, incurriendo en caso contrario en causa de resolución.

Cuando, como consecuencia de una modificación del contrato, experimente variación el precio del mismo, deberá reajustarse la garantía, para que guarde la debida proporción con el nuevo precio modificado, en el plazo de quince días contados desde la fecha en que se notifique al empresario el acuerdo de modificación.

La garantía responderá de los conceptos mencionados en el artículo 110 de la LCSP, en los términos señalados en los artículos 112 y 113 de la citada norma.

En el supuesto de que, por tratarse de alguno de los supuestos contemplados en el artículo 107.2 de la LCSP, se exija la constitución de garantía complementaria, en el **apartado 6.1.3 del Cuadro de Características** se indicará esta circunstancia, así como el porcentaje que se exigirá sobre el precio final ofertado por el licitador que presentó la mejor oferta.

En el caso de que, de acuerdo con lo señalado en el artículo 108.2 de la LCSP se admita la constitución de garantía mediante retención en el precio, esta circunstancia se hará constar en el **apartado 6.2 del Cuadro de Características**.

20. DECISIÓN DE NO ADJUDICAR O CELEBRAR EL CONTRATO Y DESISTIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO.

En los términos previstos en el artículo 152 de la LCSP, el órgano de contratación, antes de la formalización, podrá decidir no adjudicar o celebrar un contrato para el que se haya efectuado la correspondiente convocatoria por razones de interés público debidamente justificadas en el expediente, o desistir del procedimiento tramitado en caso de que se haya producido una infracción no subsanable de las normas de preparación del contrato o de las reguladoras del procedimiento de adjudicación.

En ambos casos se compensará a los licitadores por los gastos en que hubiesen incurrido. Se compensará únicamente aquellos gastos directamente relacionados con la presentación de proposiciones tales como gastos de correo o mensajería y fotocopias, previa solicitud y con la debida justificación documental de su valoración económica.

CAPÍTULO III

ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

21. ADJUDICACIÓN.

El órgano de contratación deberá adjudicar el contrato dentro de los cinco días hábiles siguientes a la recepción de la documentación a la que se refiere la cláusula 18 del presente Pliego y, en todo caso, en los plazos máximos siguientes:

- a. Cuando el único criterio a considerar para seleccionar al adjudicatario del contrato sea el del precio, la adjudicación deberá recaer en el plazo máximo de quince días a contar desde el siguiente al de apertura de las proposiciones (artículo 158.1 de la LCSP).
- b. Cuando para la adjudicación del contrato deban tenerse en cuenta una pluralidad de criterios, o utilizándose un único criterio sea este el del menor coste del ciclo de vida, el plazo máximo para efectuar la adjudicación será de dos meses a contar desde la apertura de las proposiciones (artículo 158.2 de la LCSP).

Dichos plazos serán ampliables en quince días hábiles cuando sea necesario seguir los trámites a que se refiere el artículo 149.4 de la LCSP, sobre ofertas con valores anormales o desproporcionados.

En caso de incumplimiento de los plazos de adjudicación señalados los licitadores tendrán derecho a retirar su proposición, y a la devolución de la garantía provisional, de existir ésta.

La adjudicación se realizará mediante resolución motivada de conformidad con lo dispuesto en el artículo 151 de la LCSP, y se notificará a los candidatos o licitadores y, simultáneamente, se publicará en el Perfil de Contratante a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público. Será de aplicación a la motivación de la adjudicación la excepción de confidencialidad contenida en el artículo 155.3 de la LCSP.

De acuerdo con lo señalado en la disposición adicional decimoquinta de la LCSP, la notificación se llevará a cabo por medios electrónicos. Concretamente, las notificaciones se efectuarán mediante comparecencia en la sede electrónica de la CNMC, en la forma prevista en la Resolución de 30 de septiembre de 2016, de la Presidencia de la CNMC (BOE de 5 de octubre de 2016).

No podrá declararse desierta una licitación cuando exista alguna oferta que sea admisible de acuerdo con los criterios que figuran en el presente Pliego.

22. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO.

El contrato deberá formalizarse en documento administrativo al que se unirá, formando parte del contrato, la oferta del adjudicatario, un ejemplar del pliego de cláusulas administrativas particulares y del de prescripciones técnicas.

Cuando el adjudicatario sea una unión temporal de empresarios (UTE), y con anterioridad a la firma del contrato, deberá aportar escritura pública de constitución como tal.

El documento en que se formalice el contrato será título suficiente para acceder a cualquier registro público. No obstante, el contratista podrá solicitar que el contrato se eleve a escritura pública, corriendo de su cargo los correspondientes gastos.

En ningún caso se podrán incluir en el documento en que se formalice el contrato cláusulas que impliquen alteración de los términos de la adjudicación.

En los casos a que se refiere el artículo 155.3 de la LCSP, el órgano de contratación podrá no publicar determinada información relativa a la adjudicación y formalización del contrato, justificándolo debidamente en el expediente.

No podrá iniciarse la ejecución del contrato sin su previa formalización. Si el expediente ha sido declarado de urgencia, el inicio de la ejecución del contrato no podrá exceder de un mes, desde su formalización.

CAPÍTULO IV

EJECUCIÓN DEL CONTRATO

23. EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

El contrato se ejecutará a riesgo y ventura del contratista, con sujeción a lo establecido en su propio clausulado, así como con las estipulaciones contenidas en el presente pliego y en el de prescripciones técnicas y de acuerdo con las instrucciones que para su interpretación diere a aquél el responsable del contrato nombrado por el órgano de contratación.

La designación de un responsable del contrato y el ejercicio o no por el mismo de sus facultades no eximirá al contratista de la correcta ejecución del objeto del contrato.

El lugar de prestación de los servicios o, en su caso, el lugar de entrega de los trabajos, serán los que se indiquen, respectivamente, en los **apartados 15.1 y 15.2 del Cuadro de Características**.

El contratista será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la Administración o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

Asimismo, será obligación del contratista indemnizar todos los daños y perjuicios que se causen a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera la ejecución del contrato, salvo en los supuestos previstos en el artículo 196.2 de la LCSP.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 198 del RGLCAP, en los contratos de servicio que sean de tracto sucesivo, y siempre que se prevea en el **apartado 16 del Cuadro de Características**, el contratista está obligado a presentar un programa de trabajo acorde con el plazo de ejecución aprobado. La presentación del programa se realizará en el plazo de 30 días desde la formalización del contrato. El programa de trabajo una vez aprobado por el responsable del contrato, quedará automáticamente incorporado al contrato. Cada vez que se modifiquen las condiciones contractuales, el contratista queda obligado a la actualización del programa de trabajo.

24. INSPECCIÓN Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

La ejecución del contrato se desarrollará, sin perjuicio de las obligaciones que corresponden al contratista, bajo la inspección y control del órgano de contratación, el cual podrá dictar las instrucciones oportunas para el fiel cumplimiento de lo convenido.

El órgano de contratación tiene el derecho a comprobar la calidad y características de toda índole del servicio objeto del contrato, pudiendo recabar del adjudicatario cuanta información estime necesaria.

La dirección y supervisión de los trabajos corresponden al **responsable del contrato** designado por la CNMC, al que se hace mención en la cláusula 3 de este Pliego y se especifica en el **apartado 2.2 del Cuadro de Características**.

Son funciones del responsable del contrato, entre otras, las siguientes:

- a) Interpretar el pliego de prescripciones técnicas y demás condiciones técnicas fijadas en el contrato o en disposiciones oficiales.
- b) Exigir la existencia de los medios y organización necesarios para la ejecución del contrato en cada una de sus fases.
- c) Efectuar al contratista las indicaciones u observaciones oportunas para lograr los objetivos del contrato.
- d) Proponer las modificaciones que convenga introducir.
- e) Expedir, en su caso, las certificaciones parciales y conformar las facturas relativas a los trabajos realizados según los plazos de ejecución y abono que se hayan acordado.
- f) Tramitar cuantas incidencias surjan durante el desarrollo del contrato.
- g) Convocar cuantas reuniones estime pertinentes para el buen desarrollo de los trabajos y su supervisión, a la que estará obligada a asistir la representación de la empresa adjudicataria, asistida de los facultativos, técnicos, letrados o especialistas de la misma que tengan alguna intervención en la ejecución del contrato.

El responsable del contrato podrá estar asistido en la realización de las funciones reseñadas por el personal facultativo designado por la CNMC.

Cuando el contratista, o personas de él dependientes, incurran en actos u omisiones que comprometan o perturben la buena marcha del contrato, el órgano de contratación podrá exigir la adopción de medidas concretas para conseguir o restablecer el buen orden en la ejecución de lo pactado.

Cuando una empresa que hubiese estado incurso en presunción de anormalidad hubiera resultado adjudicataria del contrato, el órgano de contratación establecerá mecanismos adecuados para realizar un seguimiento pormenorizado de la ejecución del mismo, con el objetivo de garantizar la correcta ejecución del contrato sin que se produzca una merma en la calidad de los servicios contratados.

25. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

El contratista está obligado a cumplir el contrato dentro del plazo total fijado para la realización del mismo, así como, en su caso, de los plazos parciales señalados para su ejecución sucesiva, fijados en el **apartado 4.2 del Cuadro de Características**, o de los que se fijen como tales en la aprobación del Programa de Trabajo.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 29.4 de la LCSP este contrato de servicios podrá tener un plazo máximo de duración de cinco años, incluyendo las posibles prorrogas que acuerde el órgano de contratación, respetando las condiciones y límites establecidos en las respectivas normas presupuestarias que sean aplicables al ente contratante.

Excepcionalmente, en los contratos de servicios se podrá establecer un plazo de duración superior al establecido en el párrafo anterior, cuando lo exija el período de recuperación de las inversiones directamente relacionadas con el contrato y éstas no sean susceptibles de utilizarse en el resto de la actividad productiva del contratista o su utilización fuera antieconómica, siempre que la amortización de dichas inversiones sea un coste relevante en la prestación del servicio, circunstancias que deberán ser justificadas en el expediente de contratación con indicación de las inversiones a las que se refiera y de su período de recuperación.

El contrato de servicios de mantenimiento que se concierte conjuntamente con el de la compra del bien a mantener, cuando dicho mantenimiento sólo pueda ser prestado por razones de exclusividad por la empresa que suministró dicho bien, podrá tener como plazo de duración el de la vida útil del producto adquirido.

Asimismo, podrá establecerse en los contratos de servicios relativos a los servicios a las personas un plazo de duración mayor cuando ello fuera necesario para la continuidad de aquellos tratamientos a los usuarios en los que el cambio del prestador pudiera repercutir negativamente.

Si está prevista la posibilidad de prórroga en el **apartado 4.3 del Cuadro de Características**, deberá acordarse antes de la finalización del contrato.

No obstante, cuando al vencimiento de un contrato no se hubiera formalizado el nuevo contrato que garantice la continuidad de la prestación a realizar por el contratista como consecuencia de incidencias resultantes de acontecimientos imprevisibles para el órgano de contratación producidas en el procedimiento de adjudicación y existan razones de interés público para no interrumpir la prestación, se podrá prorrogar el contrato originario hasta que comience la ejecución del nuevo contrato y en todo caso por un periodo máximo de nueve meses, sin modificar las restantes condiciones del contrato, siempre que el anuncio de licitación del nuevo contrato se haya publicado con una antelación mínima de tres meses respecto de la fecha de finalización del contrato originario.

En el caso de que el expediente haya sido declarado de tramitación urgente, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 119 de la LCSP, el plazo de inicio de la ejecución del contrato no podrá exceder de un mes, contados desde la formalización. Si se excediese este plazo, el contrato podrá ser resuelto, salvo que el retraso se debiera a causas ajenas a la CNMC y al contratista y así se hiciera constar en la correspondiente resolución motivada.

26. PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES.

26.1 Por demora (artículo 193 LCSP).

Cuando el contratista, por causas imputables al mismo, hubiere incurrido en demora respecto al cumplimiento del plazo total, la CNMC podrá optar, atendidas las circunstancias del caso, por la resolución del contrato o por la imposición de las penalidades diarias en la proporción de 0,60 euros por cada 1.000 euros del precio del contrato, IVA excluido.

Cada vez que las penalidades por demora alcancen un múltiplo del 5 por 100 del precio del contrato, IVA excluido, el órgano de contratación estará facultado para proceder a la resolución del mismo o acordar la continuidad de su ejecución con imposición de nuevas penalidades.

La CNMC tendrá las mismas facultades a que se refieren los apartados anteriores respecto al incumplimiento por parte del contratista de los plazos parciales, cuando se hubiese previsto en el pliego de cláusulas administrativas particulares o cuando la demora en el cumplimiento de aquéllos haga presumir razonablemente la imposibilidad de cumplir el plazo total.

Las penalidades se impondrán por acuerdo del órgano de contratación, adoptado a propuesta del responsable del contrato, que será inmediatamente ejecutivo, y se harán efectivas mediante deducción de las cantidades que, en concepto de pago total o parcial, deban abonarse al contratista o sobre la garantía que, en su caso, se hubiese constituido, cuando no puedan deducirse de las mencionadas certificaciones.

En los supuestos de incumplimiento parcial o cumplimiento defectuoso o de demora en la ejecución en que no esté prevista penalidad o en que estándolo la misma no cubriera los daños causados a la Administración, esta exigirá al contratista la indemnización por daños y perjuicio.

En el **apartado 23.1 del Cuadro de Características** se podrán recoger unas penalidades distintas a las enumeradas en el primer párrafo de la presente cláusula cuando, atendiendo a las especiales características del contrato, se considere necesario para su correcta ejecución y así se justifique en el expediente.

26.2 Por cumplimiento defectuoso (artículo 192.1 LCSP).

El incumplimiento o cumplimiento defectuoso de la prestación objeto del contrato dará lugar a la imposición de penalidades cuando así se señale en el **apartado 23.2 del Cuadro de Características**, y por los importes que en el mismo apartado se especifiquen.

Cuando el contratista, por causas imputables al mismo, hubiere incumplido parcialmente la ejecución de las prestaciones definidas en el contrato, la Administración podrá optar, atendidas las circunstancias del caso, por su resolución o por la imposición de penalidades cuando así se señale en el **apartado 23.2 del Cuadro de Características**, y por los importes que en el mismo apartado se especifiquen.

26.3 Penalidades por incumplimiento del compromiso de adscripción de medios

En caso de incumplimiento de la adscripción de los medios que de acuerdo con lo indicado en el **apartado 19.1 del Cuadro de características** no hayan sido calificados como obligaciones contractuales esenciales, se aplicarán las penalidades señaladas en el **apartado 23.3 del Cuadro de Características**.

26.4 Penalidades por incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución.

El incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución recogidas en el **apartado 19.2 del Cuadro de Características**, a las que, según lo señalado en el apartado 19.1 del Cuadro de Características no se les haya atribuido el carácter de obligación esencial, dará lugar a la imposición de las penalidades detalladas en el **apartado 23.4 del Cuadro de Características**, conforme a lo previsto en el artículo 192 de la LCSP.

26.5 Penalidades por incumplimiento de la obligación contemplada en el artículo 130 de la LCSP.

En aquellos supuestos en que resulta de aplicación la subrogación empresarial obligatoria, en caso de incumplimiento de la obligación de proporcionar al órgano de contratación de la CNMC la información sobre las condiciones de los contratos de los trabajadores a los que afecta la subrogación, en los términos señalados en el artículo 130.1 de la LCSP, se aplicará una penalidad en la cuantía indicada en el **apartado 23.5 del Cuadro de Características**.

Lo anteriormente señalado respecto a las penalidades establecidas en el presente pliego se podrá aplicar sin perjuicio de la concurrencia de una causa de resolución del contrato.

Estas penalidades deberán ser proporcionales a la gravedad del incumplimiento y las cuantías de cada una de ellas no podrán ser superiores al 10 por ciento del precio del contrato, IVA excluido, ni el total de las mismas superar el 50 por cien del precio del contrato.

La aplicación y el pago de las penalidades no excluyen la indemnización a que la Administración pueda tener derecho por daños y perjuicios ocasionados con motivo del retraso imputable al contratista.

27. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.

Los contratos administrativos sólo podrán ser modificados por razones de interés público en los casos y en la forma previstos en el Libro segundo, Título I, Capítulo I, Sección 3ª, Subsección 4ª y de acuerdo con el procedimiento regulado en el artículo 191 de la LCSP. En estos casos, las modificaciones acordadas por el órgano de contratación serán obligatorias para los contratistas.

En lo concerniente a su régimen se estará a lo previsto los artículos 190, 191, 203, 204 y 205 de la LCSP.

27.1 Modificaciones previstas en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

De acuerdo con el artículo 204 de la LCSP, el contrato podrá modificarse hasta un máximo del veinte por ciento del precio inicial siempre que en el **apartado 21 del Cuadro de Características** se hayan recogido las modificaciones previstas, de acuerdo con el artículo 204 de la LCSP, así como sus condiciones, alcance y límites; y se haya detallado de forma clara, precisa e inequívoca.

De acuerdo con lo previsto en la Disposición Adicional trigésimo tercera de la LCSP en los contratos de servicios, en los cuales el empresario se obligue a ejecutar el servicio de forma sucesiva y por precio unitario, sin que el número total de entregas o prestaciones incluidas en el objeto del contrato se defina con exactitud al tiempo de celebrar éste, por estar subordinadas las mismas a las necesidades de la Administración, deberá aprobarse un presupuesto máximo.

En el caso de que, dentro de la vigencia del contrato, las necesidades reales fuesen superiores a las estimadas inicialmente, deberá tramitarse la correspondiente modificación. A tales efectos, habrá de preverse en la documentación que rija la licitación la posibilidad de que pueda modificarse el contrato como consecuencia de tal circunstancia, en los términos previstos en el artículo 205 de la LCSP. La citada modificación deberá tramitarse antes de que se agote el presupuesto máximo inicialmente aprobado, reservándose a tal fin el crédito necesario para cubrir el importe máximo de las nuevas necesidades.

27.2 Modificaciones no previstas en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

Las modificaciones no previstas en el **apartado 21 del Cuadro de Características** solo podrán efectuarse cuando se justifique la concurrencia de alguna de las causas previstas en el artículo 205.1 de la LCSP y sin que se pueda alterar la naturaleza global del contrato inicial en los términos recogidos en el artículo 204.2 de la LCSP.

27.3 Procedimiento y formalización de las modificaciones del contrato.

El procedimiento para modificación del contrato se tramitará de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 203 al 207 de la LCSP, dándose audiencia al contratista, y sin perjuicio de lo establecido en el artículo 191 de la misma Ley.

La modificación de los contratos se formalizará de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 153 de la LCSP.

Serán objeto de publicidad las modificaciones de los contratos sujetos a regulación armonizada.

28. CESIÓN DEL CONTRATO Y SUBCONTRATACIÓN.

Cesión del contrato.

Al margen de los supuestos de sucesión del contratista del artículo 98 de la LCSP y sin perjuicio de la subrogación que pudiera producirse a favor del acreedor hipotecario conforme al artículo 274.2 o del adjudicatario en el procedimiento de ejecución hipotecaria en virtud del artículo 275, los derechos y obligaciones dimanantes del contrato pueden ser cedidos por el contratista a un tercero siempre que las cualidades técnicas o personales del cedente no hayan sido razón determinante de la adjudicación del contrato, y de la cesión no resulte una restricción efectiva de la competencia en el mercado. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 214. 2, letra b), de la LCSP, no podrá autorizarse la cesión a un tercero cuando esta suponga una alteración sustancial de las características del contratista si estas constituyen un elemento esencial del contrato.

Para que el adjudicatario pueda ceder sus derechos y obligaciones a terceros deberán cumplirse los siguientes requisitos:

- Que el órgano de contratación autorice la cesión, en un plazo máximo de dos meses, de forma previa y expresa.
- Que el cedente tenga ejecutado al menos un 20 por ciento del importe del contrato. No será de aplicación este requisito si la cesión se produce encontrándose el contratista en concurso, aunque se haya abierto la fase de liquidación, o se haya puesto en conocimiento del juzgado competente para la declaración del concurso que se han iniciado negociaciones para alcanzar un acuerdo de refinanciación, o para obtener adhesiones a una propuesta anticipada de convenio, en los términos previstos en la legislación concursal.
- Que el cesionario tenga capacidad para contratar con la Administración, así como la solvencia que resulte exigible en función de la fase de ejecución del contrato, debiendo estar debidamente clasificado si tal requisito ha sido exigido al cedente, y no estar incurso en una causa de prohibición de contratar.
- Que la cesión se formalice, entre el adjudicatario y el cesionario, en escritura pública.

El cesionario quedará subrogado en todos los derechos y obligaciones que corresponderían al cedente.

En los casos de cesión de contratos no se procederá a la devolución o cancelación de la garantía prestada por el cedente hasta que se halle formalmente constituida la del cesionario.

Subcontratación

El contratista podrá concertar con terceros la realización parcial de la prestación en los términos y con el alcance señalados en el **apartado 20 del Cuadro de Características**, quedando obligado al cumplimiento de los requisitos y obligaciones establecidos en los artículos, 215, 216 y 217 de la LCSP. En todo caso, el contratista asumirá la total responsabilidad de la ejecución del contrato frente a la Administración.

La celebración de los subcontratos estará sometida al cumplimiento de los requisitos y condiciones establecidos en el artículo 215 de la LCSP. De conformidad con este artículo se requiere:

- Que los licitadores indiquen en el DEUC la parte del contrato a subcontratar, su importe y el nombre o el perfil empresarial de los subcontratistas, definido por referencia a las

Administración contratante por las obligaciones contraídas con ellos por el contratista como consecuencia de la ejecución del contrato principal y de los subcontratos.

De acuerdo con lo señalado en el apartado 3) del artículo 215 de la LCSP, la infracción de las condiciones establecidas en el apartado 2) del mismo para proceder a la subcontratación, así como la falta de acreditación de la aptitud del subcontratista o de las circunstancias determinantes de la situación de emergencia o de las que hacen urgente la subcontratación, tendrá, entre otras previstas en la LCSP, y en función de la repercusión en la ejecución del contrato, las consecuencias que se especifiquen en el **apartado 20.3 del Cuadro de Características**, de entre las 2 siguientes:

- a. La imposición al contratista de una penalidad de hasta un 50 por 100 del importe del subcontrato.
- b. La resolución del contrato, siempre y cuando se cumplan los requisitos establecidos en el segundo párrafo de la letra f) del apartado 1 del artículo 211.

El adjudicatario deberá remitir al órgano de contratación, cuando este lo solicite, relación detallada de aquellos subcontratistas o suministradores que participen en el contrato cuando se perfeccione su participación, junto con aquellas condiciones de subcontratación o suministro de cada uno de ellos que guarden una relación directa con el plazo de pago. Asimismo, deberán aportar a solicitud del órgano de contratación justificante de cumplimiento de los pagos a aquellos una vez terminada la prestación dentro de los plazos de pago legalmente establecidos en los artículos 216 y 217 de la LCSP y en la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, en lo que le sea de aplicación. Estas obligaciones se consideran condiciones esenciales de ejecución.

CAPÍTULO V

DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

29. ABONO DEL PRECIO.

Conforme a lo dispuesto por el artículo 198 de la LCSP, la Administración viene obligada al abono de la prestación efectivamente realizada, con arreglo al precio convenido en los términos establecidos en la Ley y el presente Pliego.

En los contratos de servicios que impliquen el desarrollo o mantenimiento de aplicaciones informáticas, en los que el objeto del contrato se defina por referencia a componentes de prestación del servicio, la financiación y pago se ajustará al ritmo requerido en la ejecución de los componentes de prestación requeridos, debiendo adoptarse a este fin por el responsable del contrato, las medidas que sean necesarias para la programación de las anualidades y durante el período de ejecución, conforme a lo establecido en el artículo 308.3 de la LCSP.

El pago se realizará contra presentación de factura, expedida de acuerdo con la normativa vigente, debidamente conformada por el responsable del contrato designado por la CNMC, con la periodicidad que se determine en el **apartado 17.1 del Cuadro de Características**.

De acuerdo con lo señalado en el artículo 4 de la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público, las facturas expedidas por las entidades recogidas en el punto 1º del mencionado artículo 4 y cuyo importe sea superior a cinco mil euros (5.000,00 €) deberán expedirse y remitirse en formato de factura electrónica, facturae 3.2 o facturae 3.2.1., y presentarse en el registro administrativo correspondiente, a través del Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas de la Administración General del Estado <https://face.gob.es/es/>

Las facturas expedidas por personas físicas o entidades que no tengan la obligación de uso de factura electrónica, de acuerdo con lo previsto en el citado artículo 4 de la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público, así como aquellas cuyo importe sea de hasta cinco mil euros (5.000,00 €), podrán expedirla en formato papel, debiendo presentarla en todo caso en Registro administrativo.

De acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, toda factura contendrá los datos que se indican a continuación:

1. Datos del destinatario de la factura:

- Destinatario: Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia
- NIF: Q2802141H
- Domicilio: C/ Alcalá, 47-28014 Madrid
- Códigos DIR 3: Los señalados en el **apartado 17.3 del Cuadro de Características**.

2. Datos del emisor de la factura:

- Emisor
- NIF
- Domicilio
- IBAN al que se deben hacer las transferencias para el pago de las facturas

3. Datos del objeto de la factura:

- Concepto facturado
- Nº de Expediente de la CNMC:
- Importe facturado

La Administración deberá abonar el importe de las facturas dentro de los treinta días siguientes a la fecha de aprobación de los correspondientes documentos que acrediten la realización total o parcial del contrato.

A tal efecto, y de acuerdo con lo señalado en el artículo 198.4 de la LCSP, la CNMC aprobará los documentos que acrediten la conformidad con los servicios ejecutados por el adjudicatario dentro de los treinta días siguientes a la fecha de prestación de los mismos.

En todo caso, el pago se realizará mediante transferencia a la entidad de crédito señalada por dicho adjudicatario, tras la aceptación por parte del responsable del contrato de la factura correspondiente al trabajo realizado y de acuerdo con los precios ofertados.

En caso de demora por la Administración en el pago del precio, ésta deberá abonar al contratista, a partir del cumplimiento de dicho plazo, los intereses de demora y la indemnización por los costes de cobro en los términos previstos en la Ley 3/2004, de 29 de diciembre por la que se establecen medidas contra la morosidad en las operaciones comerciales.

De acuerdo con lo señalado en el artículo 198.4 de la LCSP, para que haya lugar al inicio del cómputo de plazo para el devengo de intereses, el contratista deberá haber cumplido la obligación de presentar la factura ante el registro administrativo correspondiente en los términos establecidos en la normativa vigente sobre factura electrónica, en tiempo y forma, en el plazo de treinta días desde la fecha de la prestación del servicio.

Si la demora fuese superior a cuatro meses, el contratista podrá proceder, en su caso, a la suspensión del cumplimiento del contrato, debiendo comunicar a la Administración con un mes de antelación, tal circunstancia, a efectos del reconocimiento de los derechos que puedan derivarse de dicha suspensión, en los términos establecidos en la LCSP.

Si la demora fuera superior a seis meses, el contratista tendrá derecho, asimismo, a resolver el contrato y al resarcimiento de los perjuicios que como consecuencia de ello se le originen.

Solo en el caso de que esté previsto en el **apartado 17.2 del Cuadro de Características**, procederá realizar abonos a cuenta por el importe de operaciones preparatorias de la ejecución del contrato.

El contratista podrá ceder a un tercero, por cualquiera de los medios legalmente establecidos, su derecho a cobrar el precio del contrato, pero para que dicha cesión surta efectos, y la Administración expida el mandamiento de pago a favor del cesionario, es preciso que se le notifique fehacientemente a ésta última el acuerdo de cesión.

30. REVISIÓN DEL PRECIO.

El régimen de revisión de precios del contrato se someterá a lo dispuesto en el artículo 103 a 105 de la LCSP y demás disposiciones aplicables en la materia. Su procedencia y fórmula de revisión se indicarán, en su caso, en el **apartado 18 del Cuadro de Características**.

31. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.

31.1 Con carácter general, el contratista queda sujeto al cumplimiento de las siguientes obligaciones.

- a) Ejecutar las prestaciones objeto de contratación con el alcance y en los términos contemplados en el Pliego de prescripciones técnicas y de acuerdo con las indicaciones dictadas por el responsable del contrato designado por la CNMC.
- b) Ejecutar el contrato con puntual observancia de las características de la prestación que se hayan tenido en cuenta para definir los criterios de adjudicación (Artículo 145.6 y 7 de la LCSP).
- c) Respetar las disposiciones legales y reglamentarias vigentes en relación con cualquier aspecto relacionado con la ejecución del contrato, incluyendo las de carácter fiscal, laboral y de Seguridad Social.
- d) Cumplir con los requisitos señalados en la cláusula 34 del presente Pliego en relación con el personal laboral que adscriba a la ejecución del contrato.
- e) En el supuesto de que, en la fase de licitación, de acuerdo con lo señalado en el **apartado 10.5 del Cuadro de Características**, el contratista se hubiera comprometido a adscribir al contrato los medios personales y/o materiales suficientes para ello, quedará obligado a llevar a cabo tal adscripción, en los términos señalados en dicho compromiso.
- f) En el supuesto de que el contrato implique el acceso del contratista a información de carácter confidencial, quedará obligado a respetar el deber de confidencialidad en los términos señalados en la cláusula 32 del presente Pliego (Art. 133.2 de la LCSP).
- g) En el supuesto de que la ejecución del contrato implique el acceso a ficheros que contengan datos de carácter personal el adjudicatario tiene la obligación de respetar la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal, de

conformidad con lo señalado en la cláusula 41 del Pliego de cláusulas administrativas (Art. 133.2 y Disposición adicional vigésima quinta de la LCSP).

- h) En el supuesto de que la ejecución del contrato genere o tenga como resultado la entrega de aplicaciones, informes, estudios, documentos o, en su caso, aplicaciones, bases de datos o desarrollos informativos, el contratista deberá respetar las reglas que al respecto se establecen en la cláusula 37 del presente Pliego.
- i) En el caso de que el contratista principal, en los términos señalados en el **apartado 20 del Cuadro de Características**, concierte con terceros la realización parcial de la prestación, la celebración de los subcontratos estará sometida al cumplimiento de los requisitos señalados en el artículo 215.2, letras a) y c) (si de acuerdo con lo señalado en el **apartado 20.2 del Cuadro de Características**, se impone a los licitadores la obligación de indicar en su oferta la parte del contrato que tengan previsto subcontratar), así como, en todos los casos, en la letra b) y, en su caso, en las letras d) (solo para los contratos a los que resulta de aplicación) o e) (solo para los contratos a los que resulta de aplicación).
- j) En el caso de que el contratista principal, en los términos señalados en el **apartado 20 del Cuadro de Características**, concierte con terceros la realización parcial de la prestación, quedará obligado a realizar los pagos a los subcontratistas y suministradores en los términos señalados en el artículo 216 de la LCSP.

De acuerdo con lo señalado en el artículo 217 de la LCSP, la CNMC podrá comprobar el estricto cumplimiento de dichos pagos. A tal efecto, si la CNMC lo solicita, el contratista principal quedará obligado a aportar la relación detallada de los subcontratistas o suministradores que participen en el contrato, cuando se perfeccione su participación, junto con las condiciones de subcontratación o suministro de cada uno de ellos que guarden una relación directa con el plazo de pago; así como el justificante de cumplimiento de los pagos a aquellos una vez terminada la prestación dentro de los plazos de pago legalmente establecidos.

- k) Cuando una norma legal, un convenio colectivo o un acuerdo de negociación colectiva de eficacia general así lo establezcan, el adjudicatario queda obligado a subrogarse como empleador en las relaciones laborales del contratista anterior, en los términos señalados en la cláusula 33 del presente Pliego.
- l) Cuantas otras se impongan de forma directa o indirecta al contratista a lo largo de los Pliegos de cláusulas administrativas y de prescripciones técnicas, así como a lo largo del articulado de la LCSP y su normativa de desarrollo.

31.2 Obligaciones contractuales esenciales.

De acuerdo con lo señalado en el artículo 122.3 de la LCSP, en el **apartado 19.1 del Cuadro de Características** se indicará a cuáles de las obligaciones detalladas en la cláusula 31.1 del presente Pliego se les atribuye el carácter de obligación contractual esencial, a los efectos señalados en la letra f) del apartado 1 del artículo 211 de la LCSP, que prevé que su incumplimiento es causa de resolución del contrato.

Por lo que respecta a las obligaciones que no hayan sido calificadas como esenciales, su incumplimiento dará lugar a la aplicación de penalidades, de acuerdo con lo señalado en el artículo 192 de la LCSP y con el alcance previsto en la cláusula 26 del presente Pliego y en el **apartado 23 del Cuadro de Características**.

31.3 Condiciones especiales de ejecución.

De acuerdo con lo señalado en los artículos 122.2, 202 y 217.1 de la LCSP, en el **apartado 19.2 del Cuadro de Características** se establecerán las condiciones especiales de ejecución del contrato.

En todo caso, si el contratista concierta con terceros la realización parcial de la prestación, se considerará una condición especial de ejecución la obligación señalada en la letra j) de la cláusula 31.1.

El incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución catalogadas en el **apartado 19.2 del Cuadro de Características** como obligaciones contractuales esenciales dará lugar a la resolución del contrato de acuerdo con lo indicado en el artículo 211.1, letra f) de la LCSP, sobre resolución del contrato; en caso contrario, su incumplimiento dará lugar a la aplicación de penalidades, de acuerdo con lo señalado en el artículo 192 de la LCSP y con el alcance previsto en la cláusula 26 del presente Pliego y en el **apartado 23.4 del Cuadro de Características**.

32. DEBER DE CONFIDENCIALIDAD.

Los datos, informaciones y documentación proporcionados por la CNMC, así como los resultados parciales o finales obtenidos en o para la ejecución del presente contrato de servicios tienen carácter confidencial.

El adjudicatario, y todos y cada uno de los componentes del equipo de la empresa adjudicataria, tendrán la obligación de guardar sigilo respecto a los antecedentes o datos que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del respectivo contrato o de los que tenga información con ocasión del mismo.

El ámbito material sobre el que se aplica el deber de confidencialidad afecta a la información y/o datos señalados en el **apartado 19.1 del Cuadro de Características**.

De conformidad con lo previsto en el artículo 133.2 de la LCSP, este deber de confidencialidad se mantendrá durante un plazo de cinco años desde el conocimiento de la información, salvo que en el **apartado 19.1 del Cuadro de Características** se indique un plazo mayor que, en todo caso, deberá ser definido y limitado en el tiempo.

Asimismo, los adjudicatarios y los miembros de su equipo no podrán utilizar para sí, ni proporcionar a terceros ni a personal distinto del equipo de trabajo, ni divulgar o reproducir total o parcialmente o tratar informáticamente o transmitir, en ningún caso, bajo ningún formato o modalidad o por cualquier método (electrónico, mecánico, por fotocopia, registro u otro) dato alguno de los trabajos contratados, adquiriendo el compromiso de custodia fiel y cuidadosa de la información que se les facilite para la realización del servicio o de la información que se obtenga durante la ejecución del mismo y, con ello, la obligación de que ni la documentación ni la información que ella contiene llegue en ningún caso a poder de terceras personas.

A estos efectos, y si en el **apartado 19.1 del Cuadro de Características** se recoge el deber de confidencialidad, el adjudicatario y, en su caso, todos los miembros de su equipo de trabajo deberán suscribir obligatoriamente al inicio de su actividad un compromiso de confidencialidad, según modelo contenido en el **Anexo VII**, teniendo el carácter de obligación esencial a los efectos previstos en el artículo 211.1 de la LCSP.

33. SUBROGACIÓN EMPRESARIAL.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 130 de la LCSP, cuando una norma legal, un convenio colectivo o un acuerdo de negociación colectiva de eficacia general así lo establezcan, el adjudicatario queda obligado a subrogarse como empleador en las relaciones laborales del contratista anterior.

Cuando la subrogación empresarial obligatoria resulte de aplicación, dicha circunstancia se indicará en el **apartado 19.3 del Cuadro de Características**.

En tal caso, serán de aplicación a la subrogación todas las normas contenidas en el artículo 130 de la LCSP.

En caso de incumplimiento de la obligación prevista en el artículo 130 de la LCSP, se aplicarán las penalidades a las que se refiere la cláusula 26.4 del presente pliego.

34. REGLAS ESPECIALES RESPECTO DEL PERSONAL LABORAL DE LA EMPRESA CONTRATISTA.

El empresario queda obligado, con respecto al personal que emplee en la ejecución del contrato, al cumplimiento de las disposiciones vigentes, especialmente en materia de legislación laboral, de seguridad e higiene, así como al cumplimiento de las que puedan promulgarse durante la ejecución del mismo sin que, en ningún caso, este tipo de contrato suponga la existencia de relación laboral entre la Administración contratante y el contratista.

El personal que intervenga en la ejecución del contrato dependerá exclusivamente del adjudicatario, sin que del eventual incumplimiento de sus obligaciones legales o contractuales pueda derivarse responsabilidad alguna para la Administración.

Conforme a lo establecido en el artículo 308 de la LCSP, a la extinción del presente contrato no podrá producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal de la entidad contratante. A tal fin, los empleados o responsables de la Administración deben abstenerse de realizar actos que impliquen el ejercicio de facultades que, como parte de la relación jurídico laboral, le corresponden a la empresa contratista.

Ninguna cláusula de este contrato ni los actos de ejecución del mismo puede interpretarse de manera que pueda entenderse la cesión de trabajadores del contratista a la Administración.

Corresponde exclusivamente a las empresas contratistas la selección del personal que formará parte de los respectivos equipos de trabajo adscritos a la ejecución de los correspondientes contratos, sin perjuicio de la verificación por parte de la CNMC del cumplimiento de los requisitos exigidos en los Pliegos.

Dicho personal dependerá exclusivamente del adjudicatario, el cual tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empleador respecto del mismo, siendo la Administración contratante del todo ajena a dichas relaciones laborales. En general, el contratista responderá de cuantas obligaciones le vienen impuestas en su carácter de empleador, así como del cumplimiento de cuantas normas regulan y desarrollan la relación laboral o de otro tipo existente entre aquel, o entre sus subcontratistas, y los trabajadores de uno y otro, sin que pueda repercutir contra la Administración ninguna carga o responsabilidad resultante de su actividad o incumplimiento. En cualquier caso, el contratista indemnizará a la Administración por cualquier cantidad que se viera obligada a abonar por incumplimiento de las obligaciones aquí consignadas, incluso las que vengan impuestas por resolución administrativa o judicial, o por perjuicios que se irroguen a la Administración por cualquier causa.

La empresa contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio, manteniendo informado en todo momento al responsable del contrato.

En el caso de que acuerdo con lo recogido en el artículo 76 de la LCSP, se haya exigido la adscripción de medios personales con un determinado perfil profesional a la ejecución del contrato, la CNMC se reserva el derecho de efectuar durante la ejecución del contrato, entrevistas personales o pruebas de cualificación escritas y/o a solicitar al adjudicatario cuanta documentación adicional estime necesaria con la finalidad de cerciorarse de los perfiles del equipo de trabajo que el adjudicatario ha acreditado documentalmente.

Una vez adjudicado el contrato, dado el carácter de obligación esencial del compromiso de adscripción de medios, el incumplimiento de esta obligación podrá ser causa de resolución del contrato.

La empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones de los trabajadores en casos de baja o ausencia de acuerdo con lo estipulado en el Pliego de Prescripciones Técnicas, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

El contratista está obligado a **cumplir las condiciones salariales de los trabajadores conforme al Convenio Colectivo sectorial de aplicación** (artículo 122.2 de la LCSP).

De acuerdo con lo señalado en el artículo 201 de la LCSP, los incumplimientos o los retrasos reiterados en el pago de los salarios o la aplicación de condiciones salariales inferiores a las derivadas de los convenios colectivos que sea grave y dolosa, dará lugar a la imposición de las penalidades a que se refiere el artículo 192 de la LCSP.

La aplicación de penalidades debe entenderse sin perjuicio de lo establecido en el artículo 211.2, letra f) de la LCSP, en virtud del cual será causa de resolución del contrato el impago, durante la ejecución del contrato, de los salarios por parte del contratista a los trabajadores que estuvieran participando en la misma, o el incumplimiento de las condiciones establecidas en los Convenios colectivos en vigor para estos trabajadores también durante la ejecución del contrato.

En aplicación del artículo 202.3 de la LCSP, si así se establece en el **apartado 19.2 del Cuadro de Características**, el cumplimiento de los convenios colectivos sectoriales y territoriales de aplicación y, en su caso, el de las demás consideraciones de carácter social o relativas al empleo señaladas en aquél, se considerará condición especial de ejecución a los efectos de aplicación de penalidades, pudiéndoseles atribuir el carácter de obligaciones contractuales esenciales a los efectos señalados en la letra f) del artículo 211.1

La empresa contratista velará especialmente porque los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto a la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.

Si el lugar de prestación del servicio contratado es en las dependencias de la CNMC, el personal de la empresa contratista ocupará espacios de trabajo diferenciados del que ocupan los empleados públicos. Corresponde también a la empresa contratista velar por el cumplimiento

de esta obligación. Asimismo, deberán utilizar distintivos que identifiquen al personal de la empresa contratista.

El responsable del servicio designado por la empresa contratista deberá informar al responsable del contrato designado por la CNMC de aquellas personas a su cargo que dejen de prestar servicios en la CNMC en los términos señalados en los Pliegos.

La empresa contratista deberá designar un responsable del servicio o persona de contacto, integrado en su propia plantilla, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

- a) Actuar como interlocutor de la empresa contratista frente a la CNMC, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal adscrito al contrato, de un lado, y la CNMC, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
- b) Dirigir, organizar y coordinar al personal adscrito a la ejecución del contrato. Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
- c) Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.
- d) Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la empresa contratista con la CNMC, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.
- e) Informar a la CNMC acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.
- f) En su caso y si así está previsto en el Pliego de prescripciones técnicas, recibir y atender las peticiones de gestión de la demanda adicional.

Los datos de los responsables del servicio deberán ser comunicados a la CNMC, por escrito, en el plazo de los 15 días siguientes a contar desde la fecha de notificación de la resolución de adjudicación al correspondiente adjudicatario.

En el caso de que el servicio se preste de manera continuada en las dependencias de la CNMC, la empresa contratista, con carácter previo al inicio de la prestación contratada, deberá facilitar al responsable del contrato por parte de la CNMC, la afiliación y alta en la Seguridad Social de los trabajadores que la empresa contratista ocupe en el mismo (teniendo en cuenta que en ningún caso se identificará el nombre ni ningún otro elemento de los trabajadores), a efectos de su comprobación; y certificar que ha cumplido sus obligaciones en materia de formación e información respecto a los trabajadores que vayan a prestar sus servicios en la CNMC y facilitará cuanta información en materia de prevención sea requerida por la CNMC. Si se producen variaciones deberá entregarse documentación que sustituya a la anterior.

La empresa adjudicataria, así como todo el personal que adscriba a la ejecución del contrato tienen la prohibición absoluta de revelar cualquier información, sin perjuicio de lo establecido en la cláusula 32, a la que tengan acceso en el desempeño de su trabajo, especialmente en relación con:

- a) Características, dimensiones, diseño de los recintos en los que desarrollan sus actividades.
- b) Actividades que la CNMC lleve a cabo en sus instalaciones.
- c) Información de carácter personal relativa tanto a los trabajadores de la CNMC como a los visitantes o participantes en cualquier tipo de actividad que se desarrolle en las sedes.

- d) Contenido de la documentación e información recogida en expedientes, carpetas, archivos o similar que puedan obrar en los edificios.

Todas las obligaciones que recaen sobre el contratista se deben entender sin perjuicio de las facultades de la CNMC, en orden a la ejecución de los respectivos contratos o la necesaria coordinación de la prestación integral del servicio, como propietario del centro o lugar de trabajo, y, por tanto, responsable de lo que en él suceda a efectos de prevención de riesgos laborales, y encargado de fijar los horarios de apertura y cierre de las instalaciones.

CAPÍTULO VI

EXTINCIÓN DEL CONTRATO

35. CUMPLIMIENTO Y RECEPCIÓN DEL CONTRATO.

El contrato se entenderá cumplido por el contratista cuando éste haya realizado de acuerdo con los términos del mismo y a satisfacción de la Administración la totalidad de su objeto. En su caso, su constatación exigirá un acto formal y positivo de recepción o conformidad dentro del mes siguiente de haberse producido la realización del objeto del contrato, en los términos previstos en el artículo 210.2 de la LCSP.

Finalizada la ejecución del contrato la Administración viene obligada a dar por recibido el mismo en los términos establecidos en los artículos 210 y 311 de la LCSP, observándose asimismo lo dispuesto en los artículos 203 y 204 del RGLCAP .

En el **apartado 25 del Cuadro de Características** se indicará, en función de la naturaleza de la prestación objeto del contrato, si a los efectos previstos en el párrafo anterior se realizará un acto formal de recepción o se suscribirá un acta final de conformidad. Igualmente se señalará la realización, en su caso, de recepciones parciales.

El responsable del contrato por parte de la CNMC determinará si la prestación realizada por el contratista se ajusta a las prescripciones establecidas para su ejecución y cumplimiento, requiriendo, en su caso, la realización de las prestaciones contratadas y la subsanación de los defectos observados. Si los trabajos efectuados no se adecúan a la prestación contratada, como consecuencia de vicios o defectos imputables al contratista, podrá rechazar la misma quedando exento de la obligación de pago o teniendo derecho, en su caso, a la recuperación del precio satisfecho.

36. PLAZO DE GARANTÍA.

El plazo de garantía será el fijado en el **apartado 24 del Cuadro de Características**. Si dicho plazo se estableciese empezará a contar una vez terminado el plazo de ejecución del contrato y cuando el contratista haya realizado, de acuerdo con los términos del mismo y a satisfacción de la Administración, la totalidad de la prestación. La constatación de que el contrato se encuentra cumplido exigirá por parte de la Administración la fecha de certificación de la última factura, o en su caso, un acto formal y positivo de recepción o conformidad.

Si durante el plazo de garantía se acreditase la existencia de vicios o defectos de los trabajos efectuados, el órgano de contratación tendrá derecho a reclamar al contratista la subsanación de los mismos.

Las prestaciones realizadas dentro del plazo de garantía se entenderán incluidas dentro del importe del contrato, sin que pueda exigir el adjudicatario el pago o abono de suma o cantidad alguna en concepto de contraprestación económica.

Terminado el plazo de garantía sin que la Administración haya formulado la denuncia a que se refiere el apartado anterior, el contratista quedará exento de responsabilidad por razón de la prestación efectuada, sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 314 y 315 de la LCSP.

Cuando no resulte necesario constituir un plazo de garantía por la naturaleza o características del contrato (art 210 de la LCSP), deberá justificarse expresamente en el citado **apartado 24 del Cuadro de Características**.

37. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS. PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL.

Corresponden a la CNMC todos los derechos de propiedad industrial e intelectual sobre sus marcas, signos distintivos y demás bienes incorpóreos que autorice a utilizar al adjudicatario, al amparo del contrato. En ningún caso dicha utilización implicará la concesión de ningún derecho a dichos adjudicatarios sobre las citadas propiedades.

Todos los estudios y documentos, y en su caso aplicaciones, bases de datos y desarrollos informáticos generados como consecuencia de la ejecución del contrato serán de propiedad exclusiva de la CNMC sin que el adjudicatario pueda conservarlos, ni obtener copia de los mismos o facilitarlos a terceros, salvo que excepcionalmente la CNMC, a través del responsable del contrato, prestara autorización expresa, formulada por escrito, previa solicitud formal y suficientemente motivada del adjudicatario.

A tal fin, el contratista cede en su caso, con carácter de exclusividad, la totalidad de los derechos de explotación sobre todos los trabajos resultado de la ejecución del contrato, incluidos los derechos de comunicación pública, reproducción, transformación o modificación y cualquier otro derecho susceptible de cesión en exclusiva, de acuerdo con la legislación sobre derechos de propiedad intelectual.

La CNMC adquirirá la propiedad de todo el material elaborado por el adjudicatario en ejecución del contrato y, en particular, todos los derechos de propiedad intelectual e industrial que se deriven del mismo, incluida la explotación, en cualquier modalidad y bajo cualquier formato, para todo el mundo, reservándose la CNMC cualesquiera otras facultades anejas al derecho de propiedad intelectual.

Será propiedad de la CNMC el resultado del objeto del contrato, así como de cuantos materiales y documentos se realicen en cumplimiento del mismo, pudiendo ser decidida su publicación por parte de la CNMC.

La CNMC será titular de todos los derechos referidos en el párrafo anterior por el plazo máximo permitido legalmente y la única entidad que, por tal concepto, podrá explotar y comerciar con el trabajo desarrollado en ejecución del contrato, antes o después de su terminación.

A los efectos previstos en los dos párrafos anteriores, el adjudicatario se compromete a la entrega a la CNMC de toda la documentación elaborada y los resultados obtenidos en ejecución del contrato, en cuyo poder quedarán a la finalización de dichos contratos, no pudiendo el correspondiente adjudicatario utilizarlas para otras personas o entidades.

El adjudicatario responderá del ejercicio pacífico de la CNMC de los derechos de propiedad intelectual e industrial referidos en esta cláusula y será responsable de toda reclamación que pueda presentar un tercero por estos conceptos contra la CNMC y deberá indemnizar al organismo público por todos los daños y perjuicios que ésta pueda sufrir por esta causa.

38. DEVOLUCIÓN Y CANCELACIÓN DE LA GARANTÍA DEFINITIVA.

Cumplidas por el contratista las obligaciones derivadas del contrato, si no resultaren responsabilidades que hayan de ejercitarse sobre la garantía definitiva, y transcurrido el periodo de garantía, en su caso, se dictará acuerdo de devolución o cancelación de aquélla. La devolución y cancelación de la garantía se realizará de conformidad con lo dispuesto en el artículo 111 de la LCSP y 65 del RGLCAP.

La progresiva ejecución y facturación de la prestación objeto del contrato no facultarán al contratista para solicitar el reintegro o cancelación proporcional de la garantía definitiva ni, en su caso, de la complementaria.

En el supuesto de recepción parcial sólo podrá el contratista solicitar la devolución o cancelación de la parte proporcional de la garantía cuando así se autorice expresamente, según se indique en el **apartado 25 del Cuadro de Características** del PCAP.

39. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.

Además de en el supuesto de su cumplimiento, el presente contrato se extinguirá por su resolución, acordada por la concurrencia de alguna de las causas previstas en los artículos 211 y 313 de la LCSP, en los términos señalados en el artículo 212 de la LCSP y con los efectos previstos en los artículos 213 y 313 de la LCSP.

Asimismo, podrán motivar la resolución del contrato las causas siguientes:

- 1) La pérdida sobrevenida de los requisitos para contratar con la Administración.
- 2) Las reiteradas deficiencias en la ejecución del contrato o la interrupción de la ejecución misma.
- 3) La centralización del servicio declarada por la autoridad competente del Ministerio de Hacienda, sin que dé lugar a indemnización alguna a favor del adjudicatario.
- 4) El incumplimiento de la obligación principal y de las obligaciones esenciales siempre que estas hubiesen sido calificadas como tales en el presente pliego y figuren enumeradas de manera precisa, clara e inequívoca, no siendo admisibles cláusulas de tipo general ni las contrarias al interés público, al ordenamiento jurídico y a los principios de buena administración.
- 5) El impago, durante la ejecución del contrato, de los salarios por parte de la persona contratista a las personas trabajadoras que estuvieran participando en la misma, o el incumplimiento de las condiciones establecidas en los Convenios colectivos en vigor para estas personas trabajadoras también durante la ejecución del contrato.

La resolución en este caso solo se acordará, con carácter general, a instancia de los representantes de las personas trabajadoras en la empresa contratista; excepto cuando las personas trabajadoras afectadas por el impago de salarios sean personas trabajadoras en los que procediera la subrogación de conformidad con el artículo 130 de la LCSP y el importe de los salarios adeudados por la empresa contratista supere el 5 % del precio de adjudicación del contrato, en cuyo caso la resolución podrá ser acordada directamente por el órgano de contratación de oficio.

La declaración de concurso o la declaración de insolvencia en cualquier otro procedimiento.

En caso de declaración en concurso la Administración potestativamente continuará el contrato si razones de interés público así lo aconsejan, siempre y cuando el contratista

prestare las garantías adicionales suficientes para su ejecución, que se señalarán en el momento en que dicha circunstancia se produzca por el órgano de contratación.

- 6) La imposibilidad de ejecutar la prestación en los términos inicialmente pactados, cuando no sea posible modificar el contrato conforme a los artículos 204 y 205 de la LCSP; o cuando dándose las circunstancias establecidas en el artículo 205, las modificaciones impliquen, aislada o conjuntamente, alteraciones del precio del mismo, en cuantía superior, en más o en menos, al 20% del precio inicial del contrato, con exclusión del Impuesto sobre el Valor Añadido.
- 7) Cuando se produzca una causa de modificación no prevista en el PCAP que se articule en virtud del procedimiento del artículo 205 de la LCSP que impliquen, aislada o conjuntamente, una alteración en su cuantía que exceda del 20 por ciento del precio inicial del contrato, IVA excluido y no exista conformidad del contratista, se resolverá el contrato.

En caso de inicio del expediente de resolución del contrato, la Administración se abstendrá de cualquier pago hasta la liquidación subsiguiente a la resolución del contrato.

Cuando el contrato se resuelva por incumplimiento culpable del contratista, le será incautada la garantía definitiva, y deberá indemnizar a la Administración por los daños y perjuicios causados en lo que excedan del importe de aquélla, con los demás efectos que procedan conforme a la normativa aplicable. El importe de la garantía responderá de todo ello, en cuanto alcance, y sin perjuicio de la subsistencia de la responsabilidad de la persona contratista en lo que se refiere al importe que exceda del de la garantía incautada, en su caso.

En el supuesto de que fuese necesario que la prestación se ejecutase en forma distinta a la pactada inicialmente, deberá procederse a la resolución del contrato en vigor y a la celebración de otro, de acuerdo con lo previsto en el Libro II de la LCSP.

Al tiempo de incoarse el expediente administrativo de resolución del contrato por las causas establecidas en las letras b), d), f) y g) del apartado 1 del artículo 211 de la LCSP, podrá iniciarse el procedimiento para la adjudicación del nuevo contrato, si bien la adjudicación de este quedará condicionada a la terminación del expediente de resolución. Se aplicará la tramitación de urgencia a ambos procedimientos.

Hasta que se formalice el nuevo contrato, el contratista quedará obligado, en la forma y con el alcance que determine el órgano de contratación, a adoptar las medidas necesarias por razones de seguridad, o indispensables para evitar un grave trastorno al servicio público. A falta de acuerdo, la retribución del contratista se fijará a instancia de este por el órgano de contratación, una vez concluidos los trabajos y tomando como referencia los precios que sirvieron de base para la celebración del contrato. El contratista podrá impugnar esta decisión ante el órgano de contratación que deberá resolver lo que proceda en el plazo de quince días hábiles.

CAPÍTULO VII

OTRAS DISPOSICIONES

40. PRESCRIPCIONES EN MATERIA DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA.

En España la colusión entre empresas se encuentra prohibida por el artículo 1 de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia (LDC). De acuerdo a su artículo 62 podría ser considerada infracción muy grave, en cuyo caso, el artículo 63 contempla la posibilidad de imponer una multa que podría alcanzar el 10% de la cifra total de negocios de la empresa, o, cuando no fuera posible delimitarla, una multa de más de 10 millones de euros. Asimismo, de

acuerdo con el artículo 61.2 de la LDC, dicha conducta no sería únicamente imputable a la empresa que directamente la ejecute sino también a las empresas o personas que la controlan.

El falseamiento de la competencia en licitaciones públicas no sólo constituye una infracción administrativa, sino que puede constituir un ilícito penal. El artículo 262 del Código Penal establece que quienes alteren los precios en concursos y subastas públicas pueden ser sancionados con penas de prisión de uno a tres años, inhabilitación especial para licitar en subastas judiciales y multa de doce a veinticuatro meses, así como la posible pena de inhabilitación especial para contratar con las Administraciones Públicas por un periodo de tres a cinco años.

Asimismo, de acuerdo con lo señalado en el artículo 132.3 de la LCSP, el órgano de contratación notificará al departamento correspondiente de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, cualesquiera hechos de los que tenga conocimiento en el ejercicio de sus funciones que puedan constituir infracción a la legislación de defensa de la competencia. En particular, comunicará cualquier indicio de acuerdo, decisión o recomendación colectiva, o práctica concertada o conscientemente paralela entre los licitadores, que tenga por objeto, produzca o pueda producir el efecto de impedir, restringir o falsear la competencia en el proceso de contratación.

41. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

El futuro contratista tendrá la obligación de cumplir la normativa vigente en materia de protección de datos, tanto a nivel nacional como de la Unión Europea.

A estos efectos, cuando haya tratamiento de datos de carácter personal, y si en el **apartado 19.1 del Cuadro de Características** se recoge esta obligación, la misma tendrá carácter de esencial a los efectos previstos en el artículo 211 f) de la LCSP y deberá cumplirse en los términos señalados a continuación.

Cualquier tratamiento de datos de carácter personal que tuviera que efectuarse con motivo de la tramitación del presente procedimiento de contratación, participación en el mismo, así como respecto de la formalización, desarrollo y ejecución del contrato al que se refiere, deberá realizarse respetando lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos), así como la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y el resto de normativa sobre protección de datos de carácter personal vigente en cada momento.

Los datos de carácter personal que sean facilitados por los licitadores serán tratados por la CNMC con finalidad de la gestión y control de los procedimientos de contratación, así como de la formalización, desarrollo y ejecución de los contratos. La base legal de dicho tratamiento será por tanto la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, así como la aplicación de medidas precontractuales respecto de los licitadores que participen en el procedimiento de adjudicación y la existencia de una relación contractual entre la CNMC y el contratista. Los datos objeto de tratamiento podrán ser comunicados en cumplimiento de una obligación legal. Se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran derivar de dicha finalidad y del tratamiento de los datos. Los derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, de limitación y oposición a su tratamiento, así como a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando procedan, se ejercerán a través de la dirección de correo electrónico info@cnmc.es

Las eventuales comunicaciones de datos de carácter personal que, con motivo de la gestión y control de la formalización, desarrollo y ejecución del contrato a que se refiere la presente licitación, pudieran realizarse entre las partes cumplirán con lo dispuesto en normativa aplicable antes mencionada, se llevarán a cabo únicamente para el desarrollo de las funciones legítimas de ambas partes derivadas de los citados motivos, pudiéndose utilizar los datos de carácter personal cedidos exclusivamente para la atención de las citadas finalidades gestión y control que hubieran motivado su comunicación.

Más en concreto, la finalidad del tratamiento deberá estar prevista, expresamente, en el Pliego de Prescripciones Técnicas. Dicha finalidad deberá respetar el contenido de la prestación objeto del contrato, en los términos previstos en el Expediente de Contratación y se recogerá así mismo en el acto específico suscrito entre la CNMC y el contratista, cuando éste actúe como Encargado del Tratamiento (ver más adelante).

Respecto de los datos de carácter personal que sean comunicados, la parte receptora queda obligada a tratarlos ajustándose a lo establecido en la mencionada normativa que establece, entre otros extremos, la obligación de garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos personales, incluida la protección contra el tratamiento no autorizado o ilícito y contra su pérdida, destrucción o daño accidental, mediante la aplicación diligente de medidas técnicas u organizativas apropiadas (integridad y confidencialidad) así como la obligación de mantenerlos de forma que se permita la identificación de los interesados durante no más tiempo del necesario para los fines del tratamiento (limitación del plazo de conservación).

Sin perjuicio de lo indicado en los párrafos anteriores, de acuerdo con lo previsto en la Disposición adicional vigésima quinta de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, en caso de que para la ejecución del contrato el adjudicatario tuviera que realizar tratamientos por cuenta de la CNMC y por tanto actuar como Encargado del Tratamiento, será preciso que con carácter previo concurren y se observen los requisitos establecidos al efecto en el artículo 28 del RGPD y en otras disposiciones que pudieran resultar aplicables.

En particular, serán de aplicación las siguientes previsiones:

- a) El tratamiento de los datos por el Encargado se regirá por un acto específico, con el contenido mínimo establecido por el artículo 28 del RGPD y que se basará en las directrices y modelo de cláusulas formuladas por la Agencia Española de Protección de Datos.
- b) En dicho acto se describirá en detalle la finalidad con la que se tratarán los datos personales comunicados, conforme a las tareas contempladas en el Pliego de Prescripciones Técnicas.
- c) El Encargado tendrá la obligación de presentar antes de la formalización del contrato una declaración en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores de datos y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos.
- d) El Encargado tendrá la obligación de comunicar cualquier cambio que se produzca, a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en la declaración a que se refiere la letra c) anterior.
- e) El adjudicatario no podrá recurrir a otro Encargado salvo que obtenga la autorización previa por escrito de la CNMC. Si en el momento de licitar el posible futuro adjudicatario tiene ya tal intención, lo señalará en su oferta, indicando en la misma el nombre o el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar dicha tarea.

- f) Cuando el adjudicatario trate los datos personales como Encargado del tratamiento, si infringiera la normativa de protección de datos al determinar los fines y medios del tratamiento, será considerado responsable del tratamiento con respecto a dicho tratamiento, sin perjuicio de cualesquiera otras responsabilidades en que pudiera incurrir como consecuencia de los eventuales incumplimientos de la normativa de protección de datos personales.
- g) Cuando finalice la prestación contractual los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos a la CNMC, en los términos que se precisen en el contrato de encargado del tratamiento. El Encargado del tratamiento podrá, no obstante, conservar los datos durante el tiempo que puedan derivarse responsabilidades de su relación con el Responsable del Tratamiento; en este último caso, los datos personales se conservarán bloqueados y por el tiempo mínimo, destruyéndose de forma segura y definitiva al final de dicho plazo.
- h) En caso de concederse dicha autorización, con carácter previo a que el otro Encargado efectúe los tratamientos que se le vayan a encargar, será necesario que se formalice el correspondiente acto jurídico de encargo que deberá cumplir con las exigencias y requisitos establecidos en la normativa de protección de datos; el acto jurídico que se formalice será puesto a disposición de la CNMC a su mera solicitud para verificar su existencia y contenido. Si el otro encargado incumpliera sus obligaciones de protección de datos, el encargado inicial seguirá siendo plenamente responsable ante la CNMC por lo que respecta al cumplimiento de las obligaciones del otro encargado.
- i) El adjudicatario permitirá al personal auditor designado por la CNMC comprobar el cumplimiento de todo lo aquí expuesto, poniendo a su disposición la información necesaria para el ejercicio de su labor auditora. De forma alternativa, el adjudicatario podrá aportar certificaciones de terceros de confianza que atestigüen sus buenas prácticas en la materia, certificaciones cuya suficiencia valorará la CNMC.

Las obligaciones recogidas en las letras a) a e) anteriores son calificadas como esenciales a los efectos de lo previsto en la letra f) del apartado 1 del artículo 211 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

42. ORDEN DE PREVALENCIA.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 35.1.e) de la LCSP el orden de prevalencia de los documentos que integran el contrato son los siguientes:

- 1) El pliego de cláusulas administrativas particulares
- 2) El pliego de prescripciones técnicas
- 3) El contrato
- 4) La oferta económica
- 5) La oferta técnica, en caso de existir por haberse establecido criterios de adjudicación evaluables mediante juicio de valor

43. PRERROGATIVAS DE LA ADMINISTRACIÓN.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 190 de la LCSP, el órgano de contratación ostenta la prerrogativa de interpretar los contratos administrativos, resolver las dudas que ofrezca su cumplimiento, modificarlos por razones de interés público, declarar la responsabilidad imputable al contratista a raíz de la ejecución del contrato, suspender la ejecución del mismo, acordar su resolución y determinar los efectos de ésta.

Igualmente, el órgano de contratación ostenta las facultades de inspección de las actividades desarrolladas por los contratistas durante la ejecución del contrato, en los términos y con los límites establecidos en la presente Ley para cada tipo de contrato. En ningún caso dichas facultades de inspección podrán implicar un derecho general del órgano de contratación a inspeccionar las instalaciones, oficinas y demás emplazamientos en los que el contratista desarrolle sus actividades, salvo que tales emplazamientos y sus condiciones técnicas sean determinantes para el desarrollo de las prestaciones objeto del contrato. En tal caso, el órgano de contratación deberá justificarlo de forma expresa y detallada en el expediente administrativo.

La facultad de dirección e inspección será ejercida, previa comunicación e identificación ante el contratista, por los servicios técnicos propios de la Administración o los expresamente concertados al efecto.

La inspección podrá tener por objeto las condiciones técnicas de ejecución de los trabajos o servicios, los requisitos para concurrir a su adjudicación, las obligaciones asumidas por el contratista en cuanto a su ejecución o la justificación de los abonos a cuenta percibidos o propuestos por el contratista.

El contratista podrá requerir la identificación documental de quienes deban ejercer esta facultad de inspección y la entrega por escrito de las instrucciones del órgano de contratación.

El ejercicio de estas prerrogativas se realizará conforme a lo previsto en el artículo 191 de la LCSP.

44. RECURSOS ADMINISTRATIVOS.

Si, de acuerdo con lo establecido en el artículo 44 de la LCSP, el contrato es susceptible de recurso especial en materia de contratación, esta circunstancia se hará constar en el **apartado 1.4 del Cuadro de Características**.

En tal caso, de acuerdo con el citado artículo 44 de la LCSP, serán susceptibles de recurso especial en materia de contratación, con carácter **potestativo**, los actos y decisiones siguientes: los anuncios de licitación, los pliegos y los documentos contractuales que establezcan las condiciones que deban regir la contratación; los actos de trámite adoptados en el procedimiento de adjudicación, siempre que decidan directa o indirectamente sobre la adjudicación, determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indefensión o perjuicio irreparable a derechos o intereses legítimos (en todo caso, se entenderá que concurre esta circunstancia en los actos de la mesa o del órgano de contratación por los que se acuerde la admisión o inadmisión de candidatos o licitadores, o la admisión o exclusión de ofertas, incluidas las excluidas por resultar anormalmente bajas en aplicación del artículo 149 de la LCSP); y las modificaciones basadas en el incumplimiento de lo establecido en los artículos 204 y 205 de la LCSP, por entender que la modificación debió ser objeto de una nueva adjudicación.

Contra los actos indicados no procederá la interposición de recursos administrativos ordinarios.

Podrá interponer el recurso especial en materia de contratación cualquier persona física o jurídica cuyos derechos o intereses legítimos, individuales o colectivos, se hayan visto perjudicados o puedan resultar afectados, de manera directa o indirecta, por las decisiones objeto del recurso.

Estarán también legitimadas para interponer este recurso, contra los actos susceptibles de ser recurridos, las organizaciones sindicales cuando de las actuaciones o decisiones recurribles pudiera deducirse fundadamente que estas implican que en el proceso de ejecución del contrato

se incumplan por el empresario las obligaciones sociales o laborales respecto de los trabajadores que participen en la realización de la prestación. En todo caso se entenderá legitimada la organización empresarial sectorial representativa de los intereses afectados.

Cuando no proceda recurso especial en materia de contratación, las cuestiones litigiosas que surjan sobre la interpretación, modificación, resolución y efectos del contrato a que se refiere el presente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares serán resueltos por el órgano de contratación, de conformidad con el artículo 190 de la LCSP, cuyos acuerdos, que serán inmediatamente ejecutivos y que se adoptarán siguiendo el procedimiento del artículo 191 del citado texto, pondrán fin a la vía administrativa. Contra dicha resolución podrá interponerse directamente recurso contencioso-administrativo (artículo 27 LCSP y Ley reguladora de dicha jurisdicción) o presentarse previamente un recurso de reposición contra el acto originario impugnado (Art. 123 y siguientes de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento administrativo común de las administraciones públicas).

45. JURISDICCIÓN COMPETENTE.

Sin perjuicio de la interposición, con carácter potestativo, de los recursos administrativos señalados en la cláusula anterior, dichos acuerdos podrán ser impugnados directamente en vía jurisdiccional, mediante la interposición de recurso Contencioso-Administrativo ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo de la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de su notificación o, en su defecto, publicación, en los términos señalados en el artículo 27 de la LCSP y en el artículo 46 y la Disposición Adicional Cuarta, apartado 5, de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

A N E X O I

DECLARACIÓN RESPONSABLE DEL LICITADOR, AJUSTADA AL FORMULARIO DE DOCUMENTO EUROPEO ÚNICO DE CONTRATACIÓN APROBADO A TRAVÉS DEL REGLAMENTO (UE) Nº 2016/7, DE 5 DE ENERO.

EI FORMULARIO SE OBTIENE EN EL SIGUIENTE ENLACE:

<https://visor.registrodelicitadores.gob.es/home>

A través de la plataforma de Contratación del Sector Público, se puede cumplimentar el Documento Único Europeo de Contratación (DEUC).

Para ello deben:

1. Descargar en su equipo el fichero DEUC.xml que se encuentra disponible en el anuncio de licitación de la Plataforma de Contratación del Sector Público.
2. Abrir el siguiente link:
<https://visor.registrodelicitadores.gob.es/espdp-web/filter?lang=es>
3. Seleccionar la opción "soy un operador económico".
4. Seleccionar la opción "importar un DEUC".
5. Cargar el fichero DEUC.xml que previamente se ha descargado a su equipo (paso 1).
6. Seleccionar el país y pinche "siguiente".
7. Cumplimentar los apartados del DEUC correspondiente
8. Descargar y firmar electrónicamente el documento.

A N E X O II

**PROPOSICIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES DE
FORMA AUTOMÁTICA**

Don, con Documento Nacional de Identidad nº, en nombre propio o como Apoderado legal de la empresa con domicilio en, calle, nº, teléfono....., Código o Número de Identificación Fiscal, enterado de las condiciones técnicas y requisitos que se exigen para la adjudicación del contrato relativo al "SERVICIO DE SOPORTE A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE T.I. DE LA COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA".- **Exp. nº 240092**" se compromete y obliga a tomar a su cargo la ejecución de dicho contrato con estricta sujeción a los mencionados requisitos y condiciones objeto del contrato, de acuerdo con la siguiente proposición:

A) OFERTA ECONÓMICA (letra y número), IVA no incluido.

1-Servicio Base a tanto alzado:

Principal (sin IVA) máximo admitido	Principal (sin IVA) ofertado	IVA 21% (sobre el principal ofertado)	Total ofertado
Cifra: 591.532,25.- €	Cifra:	Cifra:	Cifra:
Letra: Quinientos noventa y un mil quinientos treinta y dos euros con veinticinco céntimos	Letra:	Letra:	Letra:

2-Servicios bajo demanda:

Perfil	Número máximo de horas a ejecutar	Precio máximo hora sin IVA	Precio ofertado/hora sin IVA	Total ofertado IVA (21%) incluido
Técnico Senior de Sistemas (TSS)	500	Cifra: 46,21.- €	Cifra:	Cifra:
		Letra: Cuarenta y seis euros con	Letra:	Letra:

		veintiún céntimos		
Técnico Junior Microinformático (TJM)	1.200	Cifra: 33,00.- € Letra: Treinta y tres euros	Cifra: Letra:	Cifra: Letra:
Técnico de Audiovisuales (TA)	500	Cifra: 38,68.- € Letra: Treinta y ocho euros con sesenta y ocho céntimos.	Cifra: Letra:	Cifra: Letra:

B) OTROS CRITERIOS CUANTIFICABLES DE FORMA AUTOMÁTICA

- Se ofrece servicio de chat mediante aplicación móvil SI NO
- Número de horas de ampliación del servicio telefónico 0 1 2

En....., a..... de..... de 202 ...
(Firma y sello del ofertante)

AL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN DE LA CNMC

A N E X O III

DATOS CONTACTO DEL LICITADOR A EFECTOS DE NOTIFICACIONES

- **Denominación o razón social de la empresa:**

-

-
- NIF/CIF:
 - Dirección:
 - Teléfono:
 - Fax:
 - Correo electrónico:
 - Representante o apoderado:

- **Persona de contacto:**

- Nombre y apellidos:
- Teléfono:
- Fax:
- Correo electrónico:

En....., a..... de..... de 202 ...
(Firma y sello del ofertante)

AL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN DE LA CNMC

A N E X O I V

FORMULARIO DE NOTIFICACIÓN TELEMÁTICA

D/D^a: _____

DNI/CIF del certificado electrónico (*Certificado electrónico que se usará para acceder al sistema de notificaciones telemáticas*):

SOLICITA ser notificado telemáticamente en el expediente de contratación para participar en la licitación del contrato relativo al "....." (**expediente**)

En _____ a ____ de _____ de 202 ...

Fdo.:

El sistema establecido de notificaciones telemáticas de la CNMC permite el envío de un AVISO de la puesta a disposición de la notificación. Si desea recibir estos avisos facilite los datos requeridos a continuación:

- **Correo/s electrónico/s:**
- **Nº/s de teléfono/s móvil:**

Para mayor información, acceda al portal de notificaciones telemáticas de la CNMC en la dirección <https://notificaciones.cnmc.gob.es/>

(Se recomienda que los datos facilitados (correo electrónico y teléfono) sean los de la persona o personas que gestiona directamente las notificaciones electrónicas a nivel operativo.)

AL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN DE LA CNMC

A N E X O V

**MODELO DE COMPROMISO DE CONTRATAR UN SEGURO DE RESPONSABILIDAD
CIVIL**

D/D^a D.N.I. Nºen nombre y representación de
la persona física/jurídicacon domicilio (calle/plaza)
....., nº, población
Provincia..... código postal..... N.I.F./C.I.F.

Por la presente me comprometo, en caso de ser el licitador que haya presentado la oferta económicamente más ventajosa de la licitación del contrato "....."
(expediente.....), y antes de la adjudicación, a tener constituida una póliza de seguro de responsabilidad civil por importe....., que cubra los riesgos inherentes al objeto del mismo y haga frente a las responsabilidades que por aquel se pudieran ocasionar durante toda la vigencia del referido contrato.

En _____ a ____ de _____ de 202 ...

Fdo.:

AL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN DE LA CNMC

A N E X O VI

**DECLARACIÓN EXPRESA RESPONSABLE DE LA VIGENCIA DE LA
CERTIFICACIÓN DEL REGISTRO OFICIAL DE LICITADORES Y EMPRESAS
CLASIFICADAS DEL ESTADO Y DE LAS CIRCUNSTANCIAS QUE SIRVIERON DE BASE
PARA SU OTORGAMIENTO**

D./D^a, con Documento Nacional de Identidad nº, en nombre propio o como Apoderado legal de la empresa con domicilio en....., calle....., nº, teléfono....., con Código o Número de Identificación Fiscal, declara bajo su personal responsabilidad:

Que el Certificado expedido por el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas para participar en la licitación del contrato relativo al “.....” (**expediente.....**), mantiene su vigencia al día de la fecha y subsisten las circunstancias que sirvieron de base para su otorgamiento.

En a de de 202 ...
(Sello de la empresa y firma autorizada)

Fdo.:

AL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN DE LA CNMC

A N E X O VII

DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

D./D^a, mayor de edad, con D.N.I. nº, actuando en calidad de representante de la empresa..... con C.I.F:, con ocasión del inicio de la actividad para la ejecución del contrato (Exp.....).

Suscribe la declaración de confidencialidad requerida por la cláusula..... del pliego de cláusulas administrativas particulares, por cuanto tienen carácter confidencial los datos, informaciones y documentación proporcionados por la CNMC, así como los resultados parciales o finales obtenidos en o para la ejecución del presente contrato de servicios.

En este sentido, la empresa..... y todos y cada uno de los componentes del equipo de la empresa, tendrán la obligación de guardar sigilo respecto a los antecedentes o datos que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del contrato o de los que tenga información con ocasión del mismo.

Asimismo, la empresa y los miembros de su equipo de trabajo no podrán utilizar para sí, ni proporcionar a terceros ni a personal distinto del equipo de trabajo, ni divulgar o reproducir total o parcialmente o tratar informáticamente o transmitir, en ningún caso, bajo ningún formato o modalidad o por cualquier método (electrónico, mecánico, por fotocopia, registro u otro) dato alguno de los trabajos contratados. El adjudicatario y los miembros de su equipo adquieren el compromiso de custodia fiel y cuidadosa de la información que se le facilite para la ejecución del contrato o que pueda obtener durante la ejecución del mismo y, con ello, la obligación de que ni la documentación ni la información que ella contiene llegue en ningún caso a poder de terceras personas.

La empresa adoptará las medidas oportunas para asegurar el tratamiento confidencial de la información obtenida. Estas obligaciones de confidencialidad tendrán la duración señalada en el **apartado 19.1 del Cuadro de Características**.

En....., a de..... de 202 ...

Fdo.:

AL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN DE LA CNMC

A N E X O VIII

DECLARACIÓN RESPONSABLE COMPLEMENTARIA A EFECTOS DE PARTICIPACIÓN EN LA LICITACIÓN.

I. IDENTIFICACIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL.

NOMBRE:

APELLIDO 1º:

APELLIDO 2º:

DNI / NIF / NIE / PASAPORTE:

PODER DE REPRESENTACIÓN: (MANCOMUNADO/SOLIDARIO/OTROS...)

REFERENCIA DE LA ESCRITURA DE PODER:
.....
.....

II. IDENTIFICACIÓN DEL LICITADOR (*persona física o jurídica*)

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL:

NOMBRE COMERCIAL:

CIF / NIF:

DECLARA RESPONSABLEMENTE:

1. DECLARACIÓN RESPONSABLE RELATIVA AL COMPROMISO DE DEDICAR Y/O ADSCRIBIR A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO LOS MEDIOS PERSONALES Y MATERIALES SUFICIENTES PARA ELLO.

- Que, de resultar adjudicatario del contrato, y durante la vigencia del mismo, asume la obligación de dedicar y/o adscribir a la ejecución del contrato los medios personales y/o materiales suficientes para ello, de acuerdo con el artículo 76 de la ley de Contratos del Sector Público.
- Asimismo, se compromete a acreditar el cumplimiento de la referida obligación ante el órgano de contratación en caso de resultar propuesta como adjudicataria cuando sea requerido para ello y en cualquier momento durante la vigencia del contrato o, en todo caso, antes de la devolución de la garantía definitiva.

2. DECLARACIÓN DE PERTENENCIA A UN GRUPO EMPRESARIAL (Señalar lo que proceda).

- Que no presenta oferta ninguna otra empresa perteneciente al mismo grupo empresarial, (entendiéndose por sociedades del mismo grupo empresarial aquéllas que se encuentran en alguno de los supuestos contemplados en el artículo 42.1. del Código de Comercio).
- Que también presentan oferta las empresas..... (indicar nombres) pertenecientes al mismo grupo empresarial.
- Que la empresa.....no pertenece a ningún grupo empresarial.

3. DECLARACIÓN RESPONSABLE ACREDITATIVA DE LA PERMANENCIA SIN VARIACIÓN DE LAS CIRCUNSTANCIAS RELATIVAS A LA PERSONALIDAD JURÍDICA Y DEMÁS CIRCUNSTANCIAS SUSCEPTIBLES DE INSCRIPCIÓN Y CONSTANCIAS EN EL REGISTRO OFICIAL DE LICITADORES Y EMPRESAS CLASIFICADAS DEL SECTOR PÚBLICO.

- Que la entidad se halla inscrita en el REGISTRO OFICIAL DE LICITADORES Y EMPRESAS CLASIFICADAS DEL SECTOR PÚBLICO, y que las circunstancias que en él figuran respecto de los requisitos exigidos para la admisión en el procedimiento de contratación de referencia son exactas y no han experimentado variación.
- AUTORIZO al órgano de contratación a recabar los datos que obren en poder de la administración que fueran necesarios para comprobar la veracidad de las declaraciones realizadas.

4. DECLARACIÓN RESPONSABLE DE CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE EMPLEO, CONDICIONES DE TRABAJO, PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE.

- Que en la elaboración de la oferta se han tenido en cuenta las obligaciones derivadas de las disposiciones vigentes en materia de protección de empleo, condiciones de trabajo, prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente.

5. DECLARACIÓN RESPONSABLE RELATIVA A HALLARSE AL CORRIENTE DEL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN DE CONTAR CON UN DOS POR CIENTO DE TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD O ADOPTAR LAS MEDIDAS ALTERNATIVAS CORRESPONDIENTES Y AL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN LA NORMATIVA VIGENTE EN MATERIA LABORAL, SOCIAL Y DE IGUALDAD EFECTIVA ENTRE MUJERES Y HOMBRES. ¹

Que la empresa a la que representa emplea a: (Marque la casilla que corresponda)

- Menos de 50 trabajadores
- 50 o más trabajadores y (Marque la casilla que corresponda)

- Cumple con la obligación de que, entre ellos, al menos, el 2% sean trabajadores con discapacidad, establecida por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
- Cumple las medidas alternativas previstas en el Real Decreto 364/2005, de 8 de abril, por el que se regula el cumplimiento alternativo con carácter excepcional de la cuota de reserva a favor de trabajadores con discapacidad.
- Que la empresa a la que representa, cumple con las disposiciones vigentes en materia laboral y social.

¹ 1. De conformidad con lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, se deberá cumplimentar la parte correspondiente de la declaración responsable conforme al presente, relativa al cumplimiento de la obligación de contar con un 2% de trabajadores con discapacidad o adoptar medidas alternativas correspondientes. Asimismo, los licitadores harán constar que cumplen con los requisitos establecidos en la normativa vigente en materia laboral y social, así como que, en aquellos casos en los que corresponda, cumple con lo establecido en los apartados 2 y 3 del artículo 45, y disposición transitoria décima segunda de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, relativos a la elaboración y aplicación de un Plan de Igualdad. De conformidad con lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el órgano de contratación podrá hacer uso de sus facultades de comprobación que tenga atribuidas en relación con el cumplimiento de las citadas obligaciones.

Y en relación con el cumplimiento de la obligación de contar con un plan de igualdad, que la empresa a la que representa: (Marque la casilla que corresponda)

- Emplea a menos de 50 trabajadores
- Emplea entre 50 y 100 trabajadores
- Emplea entre más de 100 y hasta 150 trabajadores
- Emplea a más de 150 y hasta 250 trabajadores
- Emplea a más de 250 trabajadores

Además, cuenta con el plan de igualdad:

- Sí
- No, por no ser obligatorio al emplear a menos de 50 trabajadores
- No, por serle de aplicación los periodos de transitoriedad establecidos en la disposición transitoria décima segunda de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

6. DECLARACIÓN DE SOMETIMIENTO A LA LEGISLACIÓN ESPAÑOLA Y A LOS JUZGADOS Y TRIBUNALES ESPAÑOLES PARA LAS EMPRESAS EXTRANJERAS.

- Que se somete a la Jurisdicción de los Juzgados y Tribunales españoles de cualquier orden, para todas las incidencias que de modo directo o indirecto pudieran surgir de la presente licitación o del correspondiente contrato que, en caso de resultar adjudicatario, sea formalizado, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponderle.
- No procede (EMPRESAS ESPAÑOLAS)

7. COMPROMISO DE CONSTITUCIÓN DE UTE.

- No procede.
- Que asume el compromiso de constituirse formalmente en Unión Temporal de Empresas, con LA EMPRESA y que nombra representante o apoderado único de la unión con poderes bastantes para ejercer los derechos y cumplir las obligaciones que del contrato se deriven hasta la extinción del mismo a D./Dña. con las siguientes participaciones:

-.....%
-.....%
-.....%
-.....%

(Lugar, fecha, sello empresa y firma del representante legal)

AL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN DE LA CNMC

Pliego de prescripciones técnicas para la
contratación del servicio de soporte a los
usuarios de los servicios de T.I. de la
Comisión Nacional de los Mercados y la
Competencia

ÍNDICE

1 INTRODUCCIÓN.....	4
2 OBJETO DEL CONTRATO	4
3 ENTORNO TECNOLÓGICO.....	6
4 DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DEL CONTRATO	7
5 SERVICIOS A PRESTAR	8
5.1 COORDINACIÓN DEL PROYECTO	8
5.1.1 OBJETO.....	8
5.1.2 LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	8
5.1.3 ACTIVIDADES A DESARROLLAR.....	8
5.1.4 PERSONAL.....	9
5.1.5 RECURSOS NECESARIOS.....	9
5.2 GESTIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE A USUARIOS	10
5.2.1 OBJETO.....	10
5.2.2 LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	10
5.2.3 ACTIVIDADES A DESARROLLAR.....	10
5.2.4 PERSONAL.....	13
5.2.5 RECURSOS NECESARIOS.....	14
5.2.6 SERVICIOS ADICIONALES.....	14
5.3 GESTIÓN DEL SERVICIO AUDIOVISUAL	15
5.3.1 OBJETO.....	15
5.3.2 LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	15
5.3.3 PERSONAL.....	15
5.3.4 ACTIVIDADES A DESARROLLAR.....	15
5.3.5 OPERATIVA.....	17
5.3.6 RECURSOS NECESARIOS.....	17
5.3.7 SERVICIOS ADICIONALES.....	17
5.4 SOPORTE AL INVENTARIO DE ACTIVOS Y GESTIÓN DE ALMACENES.....	18
5.4.1 OBJETO.....	18
5.4.2 LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	18
5.4.3 PERSONAL.....	18
5.4.4 ACTIVIDADES A DESARROLLAR.....	18
5.4.5 SERVICIOS ADICIONALES.....	19

6. EQUIPO DE TRABAJO	19
6.1 COMPOSICIÓN DEL EQUIPO DEL SERVICIO BASE	20
6.1.1 OPERACIÓN.....	20
6.1.2 SERVICIO BASE CON PRESENCIA PERMANENTE EN LA CNMC.	21
6.1.3 SERVICIOS OPCIONALES BAJO DEMANDA DE LA CNMC	22
6.1.4 CERTIFICACIONES REQUERIDAS AL EQUIPO DE SOPORTE	23
7 FORMACIÓN DEL EQUIPO DE SOPORTE.....	24
8 SEGUIMIENTO Y CONTROL	25
9 FACTOR DE ROTACIÓN	26
10 NIVELES DE SERVICIO	26
11 PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS	28
12 CONTENIDO DE LA OFERTA TÉCNICA.....	29
ANEXO I – CATÁLOGO DE SERVICIOS.....	30
ANEXO II.- INVENTARIO DE ACTIVOS.....	32
Alcalá	32
Barquillo	35
Bolivia.....	37

1 INTRODUCCIÓN

La Subdirección de Sistemas de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante SSTIC y CNMC) tiene encomendadas las funciones relacionadas con el desarrollo, operación, explotación y administración de los sistemas informáticos necesarios para dar soporte a los procedimientos administrativos gestionados por el organismo, así como las funciones de apoyo informático a los usuarios, garantizando su operatividad tanto en movilidad como en sus distintas sedes:

- Edificio de la C/ Bolivia, núm. 56 de Barcelona.
- Edificio de la C/ Alcalá, núm. 47 de Madrid.
- Edificio de la C/Barquillo, núm. 5 de Madrid.

Así se establece en el R.D. 657/2013, de 30 de agosto, en sus artículos 27, apartado k, 28 y 29.

Desde hace varios años, la CNMC ha venido adjudicando contratos de servicios con el propósito de garantizar a los usuarios la operatividad de los servicios soportados por las tecnologías de la información.

2 OBJETO DEL CONTRATO

El presente expediente tiene por objeto garantizar el soporte a los usuarios para la efectiva prestación de los servicios basados en tecnologías de la información.

A tal fin se configurarán los procesos necesarios para conseguir el cumplimiento de los niveles de servicio fijados para atender el Catálogo de Servicios dirigido a los usuarios de la CNMC (ver **ANEXO I – CATÁLOGO DE SERVICIOS**). Los servicios recogidos en el citado catálogo serán susceptibles de la evolución necesaria para ajustarse a las necesidades de los usuarios de la CNMC.

Las funciones principales para dar soporte al mencionado Catálogo de Servicios serán:

- La atención al puesto de usuario, tanto in situ como de manera remota, así como la microinformática y las aplicaciones corporativas que desde ellos se usan.
- La atención a los distintos sistemas de información propios de la CNMC, caracterización, monitorización, recopilación y resolución de incidencias, así como el escalado a otras unidades o terceros niveles.
- La gestión de los servicios audiovisuales de la CNMC tanto en sus dependencias como en los que requieran una organización fuera de ella ya sea física o virtual.
- El mantenimiento y reparación del inventario hardware microinformático y audiovisual.
- El soporte, gestión, operación y administración de la plataforma de escritorios virtuales si así se determinase por segregación de los sistemas de la CNMC.
- La gestión, operativa, administración y evolución del AD de Windows de la mano del grupo de sistemas que define y administra el AD.

- Gestión y operación de los sistemas de administración de dispositivos Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) y Microsoft Intune.
- Gestión y operación de la plataforma de gestión de dispositivos móviles VMWare Airwatch.
- Operación de la consola del antivirus y EDR WithSecure Elements.
- Gestión y operación de la plataforma Microsoft365 en todo lo referente a la atención al puesto de usuario (asignación de licencias, permisos, etc.).
- Y en general cualesquiera otros relacionados con la atención a los usuarios en materia microinformática, como el sistema de gestión y administración de impresoras y/o similares que determine la CNMC en el desarrollo del contrato.

El adjudicatario aportará los recursos precisos para gestionar, coordinar y ejecutar las tareas necesarias para garantizar el soporte a los usuarios en la prestación de los servicios que conforman el actual catálogo de la CNMC, su posible evolución y los nuevos servicios que puedan surgir durante el periodo de vigencia del contrato.

3 ENTORNO TECNOLÓGICO

El entorno tecnológico relativo empleado por los usuarios y que debe quedar cubierto por el servicio está compuesto principalmente por:

Sistemas operativos de ordenadores fijos y portátiles	Windows 10, Windows 11, Windows Server 2016, 2019, 2022
Herramientas de clonado	Acronis, SCCM, MDT
Paquetes ofimáticos	Microsoft 365 (Outlook, Sharepoint, Word, Excel, etc.)
Antivirus	Antivirus y EDR WithSecure Elements
Telefonía fija	Diversos Equipos CISCO: 7821, 7861, 7942, 7965 Softphones: Cisco Jabber
Telefonía móvil	Terminales móviles iPhone en diversas versiones, así como terminales con sistema operativo Android. Software de gestión (MDM) VMWare Airwatch
Sistema de videoconferencia	Teams, Cisco Webex
Equipamiento audiovisual	Proyectores, monitores, sistemas de audio/video conferencias, mesa de sonido Yamaha, microfonía profesional Dcentis, SonyLasVegas, Vmix, etc..
Equipos de impresión	Multifunciones Canon, Impresoras de red y personales laser y tinta
Herramienta de gestión de peticiones e incidencias	Openproject y desarrollo propio para portal de autoservicio (Dracma)
Herramienta de gestión del conocimiento, gestión de la configuración y gestión del inventario	Openproject, Microsoft SCCM, Microsoft InTune

En **ANEXO II.- INVENTARIO DE ACTIVOS**, se relacionan todos los activos ofimáticos y audiovisuales que componen el entorno tecnológico de la CNMC.

A lo largo de la duración del contrato el entorno tecnológico de la CNMC evolucionará las versiones de estos productos o determinará la sustitución parcial o total de los mismos. También podrá optar por la elección de otros nuevos entornos que resulten de su interés.

En estos casos, la CNMC notificará a la empresa adjudicataria, con una antelación no inferior a un mes, los cambios previstos en el entorno en aras a la debida actualización tecnológica del equipo de trabajo.

4 DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DEL CONTRATO

El alcance del contrato consistirá en dar soporte a todos los servicios prestados por la SSTIC en relación con la atención a usuarios y gestión del puesto de trabajo, comprendiendo también el desarrollo de las tareas necesarias de monitorización y seguimiento del cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.

Los servicios se han clasificado en tres categorías diferentes que se desarrollan en próximos apartados:

- Soporte a Usuarios
- Soporte Audiovisual
- Gestión de Inventario y Almacenes

El adjudicatario deberá aportar los recursos necesarios para su prestación, atendiendo a la descripción detallada a lo largo del desarrollo del apartado 5.

Los servicios contratados, siempre que sea posible, se organizarán para cumplir con las métricas de calidad y de niveles de servicios solicitados en cada caso en el presente pliego, orientando los procesos de trabajo a la metodología ITIL y actuando con flexibilidad y capacidad de respuesta ante posibles imprevistos.

Los recursos asignados por el adjudicatario al proyecto serán de índole tecnológico y humano (en modalidad presencial, desplazamiento bajo demanda o mediante soporte en remoto) según se establece en el presente pliego.

El adjudicatario deberá aportar durante la vigencia del contrato las herramientas necesarias que, complementándose e integrándose con aquellas que la CNMC aporte, garanticen la prestación de los servicios requeridos en los Niveles de Servicio establecidos.

Con carácter general, los servicios de soporte se prestarán en los edificios donde sea necesario para su correcta ejecución, aunque se valorarán las opciones de asistencia remota que minimicen tanto los desplazamientos como el tiempo de atención/resolución de las incidencias.

5 SERVICIOS A PRESTAR

Tal y como se ha indicado en el apartado 4, se han identificado tres categorías de servicios: soporte a usuarios, soporte audiovisual y gestión de inventario y almacenes, a las que hay que añadir la coordinación del proyecto.

A continuación, para cada una de estas categorías de servicios, se describe su objeto, el lugar donde se prestarán, las actividades a desarrollar, los recursos humanos y materiales necesarios y, en su caso, otros requisitos adicionales.

5.1 COORDINACIÓN DEL PROYECTO

5.1.1 OBJETO

El objeto de la Coordinación del Proyecto será el cumplimiento de los objetivos de nivel de servicio definidos, mediante la gestión y coordinación de los recursos y el equipo de trabajo.

5.1.2 LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El Coordinador del Proyecto prestará servicio presencialmente desde el local de la CNMC en Madrid.

5.1.3 ACTIVIDADES A DESARROLLAR

El coordinador del proyecto desempeñará las siguientes actividades:

- Coordinar la puesta en marcha y evolución del periodo de transición del Servicio, en comunicación con el coordinador del proyecto del adjudicatario actual, y supervisando la transferencia de información, datos y experiencia del servicio.
- Coordinar la operativa del servicio y la correcta ejecución de los procesos de gestión, de acuerdo con el Responsable del Servicio designado por la CNMC.
- Gestionar el mantenimiento del Catálogo de Servicios:
 - Promover la definición de la arquitectura detallada de los servicios y las actualizaciones necesarias para cumplir con los requisitos definidos
 - Velar por la definición de procedimientos para la puesta en producción de nuevos servicios: demanda de nuevos servicios, definición de acuerdos de nivel de servicio, cambios en los servicios existentes, retirada de servicios, planes de transición, etc.
- Gestionar la prestación de los servicios definidos, repartiendo la carga de trabajo entre el equipo dedicado al proyecto, los roles necesarios y las tareas, tanto proactivas como reactivas, que permitan asegurar el cumplimiento de los Niveles de Servicio. La gestión se realizará bajo el modelo optimizado basado en ITIL.
- Gestionar el equipo de modo que unos componentes puedan desarrollar las tareas que habitualmente desarrollan otros, con el fin de garantizar la prestación del servicio en caso de ausencia de los responsables designados para atender cada uno de los servicios.
- Coordinar y gestionar la correcta elaboración de informes y cuadros de mando sobre la operativa del servicio.

- Mantener permanentemente informado al Responsable del Servicio designado por la CNMC sobre el estado de la situación del servicio y proponer mejoras a los servicios, tanto funcionales como tecnológicas.
- Asegurar la correcta configuración y uso de todas las herramientas informáticas que den soporte a los Procesos de Gestión de Servicios, de modo que permitan hacer un seguimiento del grado de cumplimiento de los Niveles de Servicio y de medir el grado de satisfacción de los usuarios.
- Definir los planes de formación continua del personal del equipo.
- Coordinar la devolución del Servicio tras la finalización del contrato, en coordinación con el nuevo adjudicatario, y supervisar la transferencia de información, datos y experiencia del servicio.

5.1.4 PERSONAL

5.1.4.1 Responsable del servicio y Coordinador del Proyecto

La empresa adjudicataria designará un Coordinador del Proyecto que se encargará de gestionar los recursos asignados para atender el servicio y garantizar el cumplimiento de los objetivos de nivel de servicio establecidos, encargándose de representar al adjudicatario en todos los aspectos del servicio.

La CNMC designará un Responsable de Servicio que coordinará el seguimiento del contrato con la interlocución del Coordinación del Proyecto.

5.1.4.2 Responsables de equipo y Responsables técnicos

La CNMC designará un Responsable Técnico que coordinará el desarrollo y ejecución de todas las actuaciones en relación con el servicio.

La empresa adjudicataria designará un responsable de equipo que actuará como el punto de contacto del Responsable Técnico designado por la CNMC para coordinar el servicio y gestionar peticiones y propuestas de actuaciones proactivas y de mejora continua.

Siempre que se programen intervenciones, el responsable de equipo consensuará con el Responsable Técnico de la CNMC la definición de los procedimientos a seguir y supervisará su ejecución, garantizando la correcta implantación de los cambios a realizar.

El responsable de equipo prestará servicio “in situ” en las instalaciones de la CNMC. Entre los miembros de su equipo se designará una persona suplente que asumirá sus funciones en su ausencia.

5.1.5 RECURSOS NECESARIOS

Para el seguimiento del servicio, la imputación de costes y la elaboración de informes estadísticos y cuadros de mando, el adjudicatario utilizará las herramientas puestas a disposición por la CNMC, realizando las modificaciones y ajustes necesarios en la parametrización de la herramienta:

- Soporte, Administración y Operación de las herramientas de Gestión de Servicios.

- Diseño Funcional de Procesos. Parametrización e implantación de módulos de Gestión de Servicio.
- Las tareas correctivas y evolutivas sobre los módulos implementados en las herramientas, así como en la implementación de nuevos módulos.

El Coordinador del Proyecto podrá sugerir el uso de otras herramientas y aplicaciones necesarias para el seguimiento de los acuerdos de nivel de servicio. En caso de aprobación, el coste de licencias y despliegue correrá por cuenta del adjudicatario.

Adicionalmente, el adjudicatario desarrollará y gestionará los cuadros de mando necesarios para poder realizar un seguimiento actualizado de la evolución del servicio. En el apartado 8 se detalla el contenido que deben ofrecer los cuadros de mando.

El responsable de equipo podrá sugerir al Responsable Técnico de la CNMC los cambios que considere oportunos para mejorar el seguimiento del servicio.

5.2 GESTIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE A USUARIOS

En este apartado se describe el servicio a prestar por el Servicio de soporte a Usuarios o Centro de Atención a Usuarios (en adelante CAU).

5.2.1 OBJETO

El objeto de este servicio será proporcionar una correcta atención a los usuarios: resolver dudas o consultas, resolución de incidencias, tramitar las peticiones de servicio, gestionar las alertas de los sistemas de monitorización, y cualesquiera otras actuaciones demandadas que hagan referencia a cualquiera de los servicios gestionados.

El servicio se prestará cumpliendo los objetivos de nivel de servicio, definidos en el apartado 10.

5.2.2 LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El CAU prestará servicio presencialmente desde los locales de la CNMC en Madrid y Barcelona. Se asignará un número de teléfono interno en Madrid y otro en Barcelona para que los usuarios puedan dirigir sus llamadas.

Además, se habilitarán otros canales para recibir las comunicaciones de los usuarios, como pueden ser aplicaciones web o cuentas de correo electrónico.

5.2.3 ACTIVIDADES A DESARROLLAR

El Responsable del Servicio y el Coordinador del Proyecto consensuarán el diseño de un cuadro de mando de la actividad del CAU, identificando especialmente el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.

Las actividades que desarrollará el CAU, respecto a la gestión de peticiones e incidencias abiertas por los usuarios, serán:

- Servicio de atención a los canales de comunicación en tiempo real, disponible en jornada laborable de 7:00 a 19:00 horas de lunes a viernes, exceptuando festivos nacionales,

- Recepción, identificación y registro de las incidencias y peticiones, anotando los parámetros básicos para su generación.
- Diagnóstico inicial de la incidencia, categorización y priorización para su resolución.
- Seguimiento de los casos abiertos.
- Realizar el cierre de los casos en la aplicación. El cierre de un caso requerirá la confirmación de resolución, obtenida del usuario o del Responsable de la CNMC.
- Informar al usuario del estado de sus casos y de las actuaciones previstas.
- Participar en la elaboración de procedimientos y casos de resolución que permitan actualizar la Base de Conocimiento, documentando todas las soluciones intentadas y eficaces.
- Gestionar las reincidencias, analizando las causas e identificando acciones que permitan reducir su número.

Las actividades que desarrollará el CAU, en relación con la monitorización del servicio, serán:

- Recepción de las alertas generadas por cualquiera de los canales habilitados, en relación con los diferentes sistemas de monitorización implantados.
- Aplicación de los procedimientos de verificación establecidos para comprobar la veracidad del hecho alertado, cumpliendo los acuerdos de nivel de servicio fijados.
- Una vez comprobada la veracidad del hecho alertado, aplicar el procedimiento definido al efecto, ejecutando las tareas previstas o escalando la actuación a los responsables de sistemas, explotación o redes de comunicaciones, en función de los protocolos establecidos y atendiendo al acuerdo de nivel de servicio fijado.

Las actividades que desarrollará el CAU, en relación con la resolución de incidencias, serán:

- Realización de todas aquellas acciones (preventivas, correctivas y de valor añadido) encaminadas a conseguir que el equipamiento de los usuarios de la CNMC se encuentre plenamente operativo:
 - Puesta en funcionamiento de equipos físicos y lógicos.
 - Sustituciones de elementos informáticos
 - Instalación de correcciones y ajustes precisos para el funcionamiento eficaz tanto de los equipos físicos como lógicos de base.
 - Responder a las preguntas de los usuarios sobre la instalación de los equipos físicos y lógicos de base.
 - Reemplazar o instalar elementos nuevos, mejorados o reparados, tanto de equipos físicos como lógicos.
 - Realizar actuaciones preventivas derivadas del análisis de las incidencias producidas.

- Resolución y registro de actuaciones, de cambios (peticiones), incidencias y problemas relacionados con el uso y funcionamiento de los servicios ofrecidos a los usuarios.
- Análisis de peticiones. Determinación de la mejor solución para cada petición, conforme al equipamiento hardware y software homologado.
- Análisis de incidencias, determinación de problemas, su causa, priorización y elaboración de planes de acción para su solución y/o escalado.
- Instalación y soporte del puesto de trabajo: sistema operativo y aplicaciones; considerando aspectos tales como el cumplimiento de la normativa seguridad y la legislación en materia de protección de datos
- Instalación, movimiento, añadidos y cambios de equipos, versiones, software y firmware según los procedimientos establecidos.
- Atención de las incidencias hardware de todos los equipos ofimáticos de la CNMC (PCs, terminales ligeros, ordenadores portátiles, tablets, PC's, impresoras, escáner, webcams, lectores, grabadoras y regrabadoras DVD, monitores, discos duros externos, cámaras digitales, y cualquier tipo de periféricos) tengan o no la garantía en vigor.

En algunos casos, resultará indispensable la interacción con terceras empresas que estén colaborando en la prestación del servicio. Por ejemplo, para la gestión de garantías de los equipos.

5.2.3.1 Operativa

El CAU actuará como un Centro de Servicios operando en horario laboral comprendido entre las 7:00 y las 19:00, de lunes a viernes, exceptuando festivos nacionales, gestionando los servicios siguiendo las prácticas definidas en ITIL. Atenderá todos los canales habilitados para la comunicación y será el punto único de contacto con el usuario, actuando como ventanilla única.

El adjudicatario se responsabilizará de revisar y actualizar los procedimientos de actuación definidos y colaborar en la elaboración de los nuevos procedimientos que resulten necesarios, indicando las pautas a seguir para responder con calidad, eficacia y eficiencia.

Los canales previstos para la comunicación con el CAU serán, al menos, los siguientes, aunque la CNMC y el adjudicatario podrán acordar canales de comunicación adicionales:

- Canal Telefónico. La CNMC asignará en su centralita un número corto de numeración interna para uso en Barcelona y otro para uso en Madrid.
- Aplicación web interna corporativa (Dracma) para la creación de solicitudes e incidencias.

El CAU registrará todas las comunicaciones en la aplicación de gestión facilitada por la CNMC, de modo que permita hacer un seguimiento adecuado, controlar los tiempos de resolución y prestar un seguimiento especial a incidencias recurrentes o no debidamente resueltas.

La atención a usuarios realizarse según el acuerdo de servicio fijado y cuidando características subjetivas como el buen trato y la capacidad de comprender a quien manifiesta una queja, así como la facultad de analizar el problema para cuantificar su importancia y gravedad.

El CAU también gestionará la garantía de los equipos que la tengan en vigor y coordinará las acciones necesarias con otras empresas que tengan contratos vigentes de mantenimiento de equipos (TI y audiovisuales), software y aplicaciones. Para facilitar esta coordinación, el responsable de equipo consensuará con el responsable técnico de la CNMC los procedimientos de gestión del servicio necesarios para asegurar el cumplimiento de los Niveles de Servicio fijados en los diferentes contratos existentes.

El equipo de soporte también se hará cargo de la asistencia a los equipos y la reposición de las piezas y repuestos necesarios para llevar a cabo los trabajos correctivos por avería¹ en los equipos de los usuarios dónde haya expirado la garantía contratada con el fabricante.

5.2.3.2 Gestión de equipos en garantía o con contratos de soporte

El equipo de soporte verificará la situación de garantía del equipo. En caso de estar vigente, la gestión de la garantía supondrá tomar contacto con los servicios técnicos del dador de la garantía, hacer los traslados que fueran precisos y realizar el seguimiento de la actuación y reinstalación del equipo o del sistema una vez finalizada la intervención del dador de la garantía.

Todo ello se llevará a cabo de tal manera que se pueda controlar el nivel de servicios prestados por el dador de la garantía pudiendo determinar, en caso de eventuales incumplimientos, la responsabilidad de cada una de las partes.

La garantía de los equipos que conforman el parque actual se especifica en el Anexo II.

5.2.3.3 Gestión de equipos fuera de garantía y sin soporte

En caso de avería en un equipo fuera de soporte, el adjudicatario asumirá la provisión de las piezas necesarias para solventar la avería.

El responsable del equipo de soporte acordará con el Responsable Técnico de la CNMC un stock básico de piezas para atender las incidencias cumpliendo los acuerdos de nivel de servicio.

5.2.4 PERSONAL

En el apartado 6.1. se identifica el personal que conformará el equipo de soporte a usuarios y las certificaciones y experiencia que deben reunir, que se ha estimado suficiente para gestionar, entre otras actividades, el registro y la atención de las peticiones recibidas y las incidencias comunicadas atendiendo los objetivos de nivel de servicio fijados.

¹ Se asimila al concepto de avería el desgaste por el uso normal de los mismos, considerándose fungibles o piezas de acuerdo al manual del fabricante.

5.2.5 RECURSOS NECESARIOS

El adjudicatario, para gestionar el registro de actuaciones y base de conocimiento, utilizará la herramienta provista por la CNMC.

En el caso de desear aportar una herramienta propia, el adjudicatario deberá asumir el coste del proceso de integración y de las licencias de uso que resulten necesarias para que los responsables técnicos de la CNMC puedan supervisar la operativa del servicio. La decisión de uso de la herramienta deberá ser aprobada por la CNMC.

5.2.6 SERVICIOS ADICIONALES

En el marco del contrato se ofrecerá una bolsa de horas adicional para atender actuaciones excepcionales fuera del horario previsto (7:00 a 19:00), y realizar tareas adicionales solicitadas a demanda por la CNMC, tal y como se recoge en el apartado 6.1.3.

Estas horas también podrán utilizarse para actuaciones ordinarias fuera de la jornada laboral o para disponer de técnicos especialistas con el conocimiento necesario en tecnologías específicas.

Estas horas adicionales se utilizarán bajo demanda y se emplearán cuando las circunstancias o los trabajos lo requieran y sean solicitados.

El procedimiento para solicitar trabajos con cargo a esta bolsa será el siguiente:

- El responsable técnico de la CNMC realizará la petición del proyecto necesario al Coordinador del proyecto.
- Este contestará, en el plazo máximo de 15 días, con una propuesta técnica y la información sobre el número de perfiles y horas necesarias para realizar el proyecto solicitado.
- En el caso de que se acepte la propuesta se facturará el importe correspondiente una vez se haya realizado el trabajo y este haya sido validado y aceptado.

En ningún caso se entenderá como pago compensatorio ni como obligación de su uso total a la finalización del contrato ni devengo mensual alguno sin justificación de trabajos previamente solicitados, informados y presupuestados.

La empresa adjudicataria pondrá a disposición del servicio de una bolsa anual para cubrir necesidades de adquisición de fungibles y otro material no inventariable, tal y como se indica en el apartado 6.1.3.

Para la adquisición de material con cargo a esta bolsa se seguirá el siguiente procedimiento:

- El responsable técnico de la CNMC realizará la petición del material necesario al Coordinador del proyecto.
- Este contestará, en el plazo máximo de 10 días, con un presupuesto y plazo de entrega.
- En el caso de que se acepte el presupuesto se facturará el importe correspondiente una vez se haya entregado y validado el material.

En ningún caso esta bolsa se entenderá como pago compensatorio ni existirá ninguna obligación de su uso total a la finalización del contrato.

Asimismo, tal y como se indica en el apartado 5.2.3.3, el adjudicatario deberá mantener un stock básico de piezas a acordar con la CNMC en función de la frecuencia de incidencias, que permita conseguir los recambios para la reparación de los equipos ofimáticos y audiovisuales, en los términos previstos en el acuerdo de nivel de servicio.

5.3 GESTIÓN DEL SERVICIO AUDIOVISUAL

5.3.1 OBJETO

El objeto de este servicio consistirá en proporcionar asistencia técnica presencial o en remoto destinada a atender las peticiones y solucionar los problemas o necesidades de los usuarios específicamente relacionadas con temas audiovisuales, conforme a los procedimientos establecidos.

En algunos casos, resultará indispensable la interacción con terceras empresas que estén colaborando en la prestación del servicio. Por ejemplo, para la gestión de garantías de los equipos.

5.3.2 LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Las actuaciones se desarrollarán tanto en las sedes de Madrid y Barcelona donde sea demandada la actuación: salas de reuniones, salones de actos o puestos de trabajo de los usuarios, como en otras ubicaciones en las que se requiera.

No obstante, se tratará de potenciar la atención a los usuarios en modo remoto, por el personal ubicado en instalaciones de la CNMC y por los agentes del CAU.

5.3.3 PERSONAL

El grupo de soporte contará con el personal requerido en el apartado 6, que se ha estimado suficiente para garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio en materia audiovisual, establecidos en el apartado 10.

Atendiendo a la demanda actual, se requiere una persona in situ a jornada completa en la sede de Madrid. Para los eventos celebrados en Barcelona u otras ubicaciones se utilizará la bolsa de horas indicada en el apartado 6.1.3.

5.3.4 ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Las actividades a desarrollar en el marco de este servicio se distinguirán en dos categorías:

- Soporte a los eventos celebrados en el Salón de actos del edificio de Barquillo en Madrid, y la sala y el auditorio de la “Nave Can Tiana” en Barcelona.
- Soporte a las actividades audiovisuales desarrolladas por los usuarios en su puesto de trabajo o en salas de reuniones.

5.3.4.1 Soporte a los eventos

Estas serán las actividades a desarrollar para garantizar el soporte de los eventos:

- Planificar la utilización de medios audiovisuales en los eventos que se pretendan desarrollar en los espacios indicados.
- Realizar el montaje y desmontaje del equipamiento audiovisual necesario para el desarrollo del evento: colocación de pantallas, ubicación de monitores, distribución de unidades de debate, micrófonos, etc.
- Operar los equipos audiovisuales para dar soporte a las necesidades específicas del evento que podrían ser:
 - Gestión del sistema de imagen: proyección de presentaciones de los ponentes, reproducciones de audio, reproducciones de vídeos; presentación de escritorios remotos, etc.
 - Gestión del sistema de audio altavoces de la sala y uso de sistemas de discusión y de micrófonos, por ponentes y público de la sala
 - Integración de ponencias de videoconferenciantes, en sus diferentes modalidades: videoconferencias de puesto, telepresencia, servicios tipo Webex o Teams, etc.
 - Retransmisión del evento en “*streaming*”.
 - Grabación de los eventos, generando una señal institucional, mezclando los diferentes elementos: cámaras, micrófonos, altavoces, sistemas de videoconferencias, presentaciones, etc.
- Ejecutar las operaciones de posproducción de los eventos: edición y catalogación de los vídeos y audios de los eventos, gestión del archivo de grabaciones, configuración de canales para su consulta, generación de copias, redifusiones, etc.
- Realización de todas aquellas acciones (preventivas, correctivas y de valor añadido) encaminadas a conseguir que el equipamiento audiovisual (incluidos los sistemas de videoconferencia) de los espacios de reuniones y eventos de la CNMC se encuentre plenamente operativo:
 - Puesta en funcionamiento de equipos audiovisuales.
 - Instalación de correcciones y ajustes precisos para el funcionamiento eficaz tanto de los equipos audiovisuales.
 - Reemplazar o instalar elementos nuevos, mejorados o reparados, de los equipos audiovisuales.

5.3.4.2 Soporte a los usuarios de las salas

Estas serán las actividades a desarrollar para garantizar el soporte a los usuarios de salas:

- Soporte a las peticiones y resolución de incidencias y problemas relacionados con el uso y funcionamiento de equipos audiovisuales. Tanto en las salas de reuniones como en los puestos de los usuarios

- Análisis de incidencias en los equipos audiovisuales: determinar los problemas, su causa, priorización y elaboración de planes de acción para su solución y/o escalado.
- Realización de todas aquellas acciones (preventivas, correctivas y de valor añadido) encaminadas a conseguir que el equipamiento audiovisual (incluidos los sistemas de videoconferencia) de los espacios de reuniones y eventos de la CNMC se encuentre plenamente operativo:
 - Puesta en funcionamiento de equipos audiovisuales.
 - Instalación de correcciones y ajustes precisos para el funcionamiento eficaz tanto de los equipos audiovisuales.
 - Reemplazar o instalar elementos nuevos, mejorados o reparados, de los equipos audiovisuales.
 - Realizar actuaciones preventivas derivadas del análisis de las incidencias producidas.

5.3.5 OPERATIVA

El equipo de soporte audiovisual se encargará de atender las solicitudes de apoyo en las dependencias de la CNMC, los días laborables en horario de 7:00-19:00, según la prioridad establecida.

En caso de que las actuaciones de soporte se prolonguen más allá del horario indicado, para garantizar la prestación del servicio, se utilizarán las bolsas de horas previstas en el apartado 6.1.3.

El equipo de soporte gestionará la garantía de los equipos de los usuarios que la tengan en vigor y coordinará las acciones necesarias con otras empresas que tengan contratos vigentes de mantenimiento de equipos, software y aplicaciones. Para facilitar esta coordinación, el responsable de equipo consensuará con el responsable técnico de la CNMC los procedimientos de gestión del servicio necesarios para asegurar el cumplimiento de los Niveles de Servicio fijados en los diferentes contratos existentes.

5.3.6 RECURSOS NECESARIOS

El equipo de soporte utilizará la aplicación de gestión provista por la CNMC para seguimiento de casos y gestión de la Base de Conocimientos. Podrá proponer el uso de una aplicación propia. En caso de aprobarse el uso de otra aplicación propia, el adjudicatario asumirá el correspondiente proceso de integración y el coste de las licencias de uso.

5.3.7 SERVICIOS ADICIONALES

En el marco del contrato se ofrecerá una bolsa de horas adicional para atender los eventos celebrados en la sede de Barcelona o en otras ubicaciones en las que se requiera. Las solicitudes se realizarán por parte de la CNMC con, al menos, 15 días de antelación.

Estas horas adicionales se utilizarán bajo demanda y se emplearán cuando las circunstancias o los trabajos lo requieran y sean solicitados. En ningún caso se entenderá como pago compensatorio ni como obligación de su uso total a la finalización del contrato ni devengo mensual alguno sin justificación de trabajos previamente solicitados, informados y presupuestados.

5.4 SOPORTE AL INVENTARIO DE ACTIVOS Y GESTIÓN DE ALMACENES

5.4.1 OBJETO

El objeto de este servicio consistirá en mantener actualizado el inventario entregado a los usuarios, con un doble propósito: la Gestión de Activos y la Gestión de la Configuración.

También se encargará de la gestión y organización de los almacenes de la CNMC en las sedes de Barcelona y Madrid, así como las reubicaciones de equipamiento informático.

5.4.2 LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La gestión de almacenes se realizará en las dependencias en las instalaciones de la CNMC en Barcelona y Madrid designadas al efecto, y el servicio se prestará en modo presencial.

La aplicación que gestione el inventario de activos será utilizada también por el equipo de soporte a incidencias.

Las labores de campo para la verificación y corrección del inventario se desarrollarán en los locales de la CNMC.

5.4.3 PERSONAL

Para la gestión de almacenes será necesario contar con personal con experiencia.

Las labores de inventario serán realizadas por los equipos de soporte por lo que no se necesita ninguna dotación específica adicional.

5.4.4 ACTIVIDADES A DESARROLLAR

5.4.4.1 Inventario de activos

La Base de Datos de activos se mantendrá permanentemente actualizada con la información recabada durante las actuaciones de soporte y utilizando los datos extraídos de las herramientas de descubrimiento remoto existentes en la CNMC u otras que pudiera proveer el adjudicatario.

Para mantener la información actualizada, será necesaria la colaboración de todo el equipo, de modo que cualquier miembro que realice un cambio (en el hardware o en el software) debe encargarse de reflejarlo en la aplicación de inventario.

Cada tres meses se realizará una revisión total del inventario, contemplando todos los elementos relacionados con los equipos de los usuarios (tanto hardware como software),

con el fin de detectar y corregir las posibles inconsistencias que se hayan podido producir en las actualizaciones de este.

5.4.4.1.1 Operativa

El equipo de trabajo perfeccionará la información recogida en el inventario con los movimientos realizados diariamente (altas, bajas modificaciones y préstamos), identificando anomalías en los datos y en la ejecución del procedimiento del ciclo de vida de los activos.

5.4.4.2 Gestión de almacenes

Las actividades a desarrollar en el marco de este servicio son:

- Recepción de material proveniente del exterior
- Traslado de elementos informáticos del almacén a los puestos de trabajo y viceversa
- Actualizar el inventario con la información de los elementos afectados por las operaciones (altas, bajas, cambios de ubicación y/o usuario, y préstamos de material)
- Gestión de los almacenes
- Retirada y reciclaje del material

5.4.4.2.1 Operativa

El personal asignado atenderá las peticiones recibidas desde el CAU o del equipo de soporte según los procedimientos establecidos, teniendo presente que la entrega de material podrá estar sujeta a la correspondiente aprobación de la solicitud.

Este servicio de almacén retirará el material informático que ya no sea útil para los usuarios, por alcanzar el fin de su vida útil, obsolescencia tecnológica o por cualquier otra causa.

5.4.5 SERVICIOS ADICIONALES

La empresa adjudicataria ofrecerá, sin coste adicional, un servicio de retirada equipos obsoletos, fungibles, residuos (RAEE) y de destrucción de aquellos soportes inservibles. Siempre se deberá entregar al Responsable Técnico de la CNMC los documentos acreditativos correspondientes de que las actuaciones realizadas han sido acordes al RAEE.

Se acordará con el adjudicatario el tiempo de antelación con que deben solicitarse este tipo de actuaciones.

6. EQUIPO DE TRABAJO

Como se ha anticipado, el equipo de trabajo estará compuesto por personal que desarrollará su actividad en los locales de la CNMC (equipo base) y por personal que no tendrá presencia permanente, sino que actuará bajo demanda por necesidades del servicio.

El adjudicatario deberá seleccionar al personal técnico que compondrá los equipos de trabajo para atender el servicio.

En los siguientes apartados se especifican las características de los perfiles requeridos (tanto de los que integrarán el equipo base, como los del equipo de actuación bajo demanda), así como su cualificación y experiencia necesaria.

6.1 COMPOSICIÓN DEL EQUIPO DEL SERVICIO BASE

Los licitadores deberán acreditar que el equipo de soporte cumple los niveles mínimos de certificación exigidos en el presente pliego.

El equipo de trabajo deberá seguir cumpliendo con los niveles de certificación exigidos durante toda la vigencia del contrato.

La sustitución de personal en el equipo de trabajo deberá seguir el procedimiento descrito en el apartado 9.

Adicionalmente, la CNMC podrá solicitar el cambio de personal asignado al proyecto, si verifica que durante el desarrollo del proyecto no se cumplen con los requisitos exigidos o con las necesidades planteadas:

- Si se están dando soluciones erróneas o equivocadas.
- Si las soluciones se demoran reiteradamente produciendo incumplimiento de los niveles de servicio acordados.
- Si existe la necesidad de actualizar conocimientos sobre nuevas tecnologías para el correcto desempeño de sus funciones.

6.1.1 OPERACIÓN

Las tareas de prestación del servicio que se asignen serán realizadas por el personal del equipo de trabajo, que deberá contar con los conocimientos y la preparación técnica necesaria para realizarlas.

El adjudicatario del contrato, concededor de los medios necesarios para la realización de los servicios descritos, facilitará a su personal todos los medios y formación para la consecución de los niveles de calidad de servicio (ANS) definidos.

La empresa adjudicataria también ha de tener disponible el soporte especializado en los diferentes entornos, tal y como se requiere en el presente pliego. El adjudicatario garantizará la disponibilidad de técnicos para realizar intervenciones, tanto en remoto como de manera local, que por su complejidad deban ser ejecutadas por profesionales con perfiles específicos.

6.1.2 SERVICIO BASE CON PRESENCIA PERMANENTE EN LA CNMC

SERVICIO BASE CON PRESENCIA PERMANENTE EN LA CNMC			
Categorías y Perfiles Mínimos requeridos	Número de Personas	Cobertura del Servicio	Experiencia
Coordinación del Proyecto			
Coordinador de Proyecto	<ul style="list-style-type: none"> 1 persona con dedicación exclusiva en Madrid 	Presencial en locales de la CNMC. 40 horas semanales en jornada laboral, según calendario acordado.	<ul style="list-style-type: none"> Cinco años de experiencia demostrable como Coordinador de Servicios Gestionados. Cinco años de experiencia demostrable en Gestión de equipos de trabajo.
Soporte a Usuarios y Gestión de Inventario			
Técnico Senior de Sistemas	<ul style="list-style-type: none"> 1 persona con dedicación exclusiva en Madrid 1 persona con dedicación exclusiva en Barcelona. 	Presencial en locales de la CNMC. 40 horas semanales en jornada laboral, según calendario acordado.	<ul style="list-style-type: none"> Cuatro años de experiencia demostrable en soporte microinformático (Windows 11, Word, Excel, Outlook, Access, PowerPoint, Microsoft 365, etc). Tres años de experiencia demostrable en administración de Microsoft System Center Configuration (SCCM).
Técnico Junior Microinformático	<ul style="list-style-type: none"> 5 personas con dedicación exclusiva en Madrid 1 persona con dedicación exclusiva en Barcelona 	Presencial en locales de la CNMC. 40 horas semanales en jornada laboral, según calendario acordado entre el Coordinador de Proyecto y el Responsable del Servicio.	<ul style="list-style-type: none"> Tres años de experiencia demostrable en soporte microinformático (Windows 11, Word, Excel, Outlook, Access, PowerPoint, Microsoft 365, etc). Al menos un técnico tendrá experiencia demostrable de al menos dos años en reparación de averías hardware. Al menos un técnico tendrá 2 años de experiencia demostrable en gestión de inventarios y almacenes.
Gestión del Servicio Audiovisual			
Técnico de Audiovisuales	<ul style="list-style-type: none"> 1 persona con dedicación exclusiva en Madrid 	Presencial en locales de la CNMC. 40 horas semanales en jornada laboral, según calendario acordado.	<ul style="list-style-type: none"> Cinco años de experiencia demostrable en soporte audiovisual y en operación de eventos.

6.1.3 SERVICIOS OPCIONALES BAJO DEMANDA DE LA CNMC

SERVICIOS DE UTILIZACIÓN OPCIONAL BAJO DEMANDA			
Categorías y Perfiles Mínimos requeridos	Cantidad Máxima	Cobertura del Servicio	Experiencia
Soporte a Usuarios			
Técnico Junior Microinformática	1.200 horas	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajos planificados fuera de la jornada laboral o de refuerzo. • Distribución horaria en función de las necesidades para cubrir servicios en 24x7. • Solo facturable bajo demanda y con la certificación de los trabajos por parte de la CNMC. 	La misma que el equipo base.
Técnico Senior de Sistemas	500 horas	<ul style="list-style-type: none"> • Distribución horaria en función de las necesidades. • Solo facturable bajo demanda y con la certificación de los trabajos por parte de la CNMC. 	La misma que el equipo base.
Servicio Audiovisual			
Técnico de Audiovisuales	500 horas	<ul style="list-style-type: none"> • Distribución horaria en función de las necesidades. • Solo facturable bajo demanda y con la certificación de los trabajos por parte de la CNMC. • Para garantizar el soporte del técnico, la CNMC deberá cursar la petición, al menos, con 15 días de antelación. 	La misma que el equipo base.
Adquisición de Material			
Adquisición de fungibles, consumibles, piezas y material no inventariable	20.000 euros	<ul style="list-style-type: none"> • Solo facturable bajo demanda y con la certificación de la entrega del material por parte de la CNMC. 	No Aplica.

6.1.4 CERTIFICACIONES REQUERIDAS AL EQUIPO DE SOPORTE

En este apartado se enumeran las titulaciones mínimas que deben poseer los integrantes de los equipos de trabajo. Se solicitan estas certificaciones o titulación equivalente.

6.1.4.1 Coordinador del proyecto

El coordinador del equipo debe contar con las titulaciones que a continuación se especifican:

- Formación Profesional de grado superior.
- Certificación en ITIL.
- Certificación Microsoft Office Specialist.
- Certificación Microsoft Technology Associate.
- Certificación en Microsoft PowerBI.

6.1.4.2 Técnicos Senior de sistemas

Los técnicos senior de microinformática del equipo deben contar con las titulaciones que a continuación se especifican:

- Formación Profesional de grado superior en Administración de Sistemas Informáticos.
- Certificación Microsoft Technology Associate.
- Certificación en Microsoft Intune.
- Certificación en Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM).

6.1.4.3 Técnicos de microinformática

Al menos 5 técnicos de microinformática del equipo deben contar con las titulaciones que a continuación se especifican:

- Formación Profesional de grado superior en Administración de Sistemas Informáticos.

6.1.4.4 Técnicos en audiovisuales

Los técnicos en audiovisuales del equipo deben contar con las titulaciones que a continuación se especifican:

- Formación Profesional de grado superior en realización de audiovisuales y espectáculos.
- Formación Profesional de grado superior en mantenimiento y montaje de instalaciones de edificio y proceso.
- Certificación en el Software de realización de vídeo en directo y streaming VMix.
- Certificación en Adobe Premier.

- Certificación en Sony Vegas.

7 FORMACIÓN DEL EQUIPO DE SOPORTE

Los licitadores se comprometen a que el equipo que se incorpore al proyecto disponga de todos los certificados exigidos en el apartado 6.1.4.

Adicionalmente a los requisitos de certificación exigidos, el adjudicatario garantizará que el equipo que se incorpore al proyecto estará correctamente formado en las siguientes materias:

- Modelo de prestación de servicios.
- Gestión de procesos de servicios.
- Políticas de seguridad.
- ITIL.

El adjudicatario garantizará, durante la vigencia del contrato, la formación continua de todo el personal integrante de los diferentes equipos configurados para la prestación de los servicios, actualizando sus conocimientos técnicos para la correcta prestación de los servicios.

El coste de la formación continua de sus empleados correrá a cargo del adjudicatario.

8 SEGUIMIENTO Y CONTROL

El Responsable del Servicio de la CNMC será el encargado del seguimiento y control del proyecto, y de la interlocución con las áreas usuarias.

Al comenzar la prestación del servicio, el Responsable del Servicio de la CNMC y Coordinador del Proyecto designado por el adjudicatario, consensuarán un calendario de reuniones de seguimiento del proyecto.

Como herramienta de gestión de proyecto se desarrollarán una serie de cuadros de mando que deberán ofrecer, al menos, la siguiente información:

- Respecto al equipo de trabajo:
 - Relación de componentes permanentemente actualizada con datos de ubicación y contacto, manteniendo el histórico de cambios: fecha de alta, fecha de baja, equipo al que está asignado (de modo que se identifiquen posibles promociones o cambios de servicio)
 - El calendario de formación previsto y realizado por los componentes del equipo de trabajo
 - Las ausencias programadas (vacaciones, permisos reglamentarios, etc.), con al menos dos semanas de antelación.
- Respecto a los proyectos:
 - El calendario de proyectos debidamente actualizado, identificando el estado, las tareas realizadas y las pendientes.
 - La documentación asociada a los proyectos en curso y realizados: manuales de instalación, manuales de explotación, etc.
- Respecto a los servicios:
 - Información de seguimiento de los acuerdos de nivel de servicio, identificando posibles desviaciones.
 - Información sobre la distribución de las actuaciones y el seguimiento de los ANS.
 - Procedimientos de trabajo definidos para la provisión de los servicios del Catálogo.
 - Repositorio de documentación: Guías de usuario, manuales de uso, etc.
 - Estado actualizado de las bolsas de horas bajo demanda y de la bolsa de material.
 - Actas y otra documentación de las reuniones de seguimiento celebradas.

9 FACTOR DE ROTACIÓN

Dado el impacto en el servicio que supone el cambio de las personas que componen el equipo, cualquier modificación entre los integrantes del equipo de trabajo, requerirá la notificación al responsable técnico de la CNMC por parte del adjudicatario, para su aprobación expresa.

La solicitud de cambio del personal asignado a propuesta del adjudicatario deberá efectuarse bajo las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente de los motivos que suscitan el cambio
- Presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación de los candidatos por los responsables técnicos de la CNMC.

En cualquier caso, las modificaciones en los grupos de trabajo deberán hacerse de manera que no interrumpan el normal funcionamiento del centro, arbitrándose para ello períodos de solapamiento, de al menos cinco días hábiles, que será asumido por el adjudicatario. Siempre que el cambio no sea debido a causas de fuerza mayor o a petición de los responsables técnicos de la CNMC, deberá proponerse con al menos 15 días de antelación.

En caso de no producirse las horas de solapamiento indicadas, se aplicarán las penalizaciones dispuestas.

Adicionalmente, en cualquier momento y a fin de conseguir garantizar una buena ejecución del proyecto, los responsables técnicos de la CNMC podrán exigir al adjudicatario la adopción de cuantas medidas concretas y eficaces sean necesarias, en relación con los miembros del equipo de trabajo.

10 NIVELES DE SERVICIO

Los Niveles de Servicio formarán parte de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) de soporte y operación. Los Niveles de Servicio fijados son de obligado cumplimiento para el adjudicatario una vez concluida la fase de toma de la prestación del servicio.

El periodo de atención del servicio CAU será en jornada laboral, donde habrá que tener en cuenta los siguientes puntos:

- El horario en el que más usuarios utilizan el servicio de soporte es de 8:30 a 14:30 horas de lunes a viernes, por lo que el servicio debe ser ajustado teniendo en cuenta este periodo.
- Una cantidad menor de usuarios demanda el servicio entre las 7:00 y las 8:30 horas, así como, entre las 14:30 y las 19:00 horas.

La siguiente tabla presenta los Niveles de Servicio mínimos y los Objetivos de nivel de servicio requeridos en relación con el CAU y el soporte a usuarios

Componente	Prioridad	ONS	Cobertura	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
Soporte a usuarios					
Atención de llamadas telefónicas	Todas	> 95%	07:00-19:00 en días laborables	< 30 segundos	N/A
Llamadas no atendidas	Todas	<3%	07:00-19:00 en días laborables	N/A	N/A
Gestión Incidencias	1	>95%	07:00-19:00 en días laborables	< 30 minutos	< 4 horas
	2	>90%	07:00-19:00 en días laborables	< 1 hora	< 24 horas
	3	>90%	07:00-19:00 en días laborables	< 2 horas	< 48 horas
Peticiones	1	>95%	07:00-19:00 en días laborables	< 1 hora	< 12 horas
	2	>90%	07:00-19:00 en días laborables	< 4 horas	< 3 días
	3	>90%	07:00-19:00 en días laborables	< 8 horas	< 5 días
Provisión de piezas de repuesto microinformáticas	1	>95%	07:00-19:00 en días laborables	< 30 minutos	< 48 horas
	2	>90%	07:00-19:00 en días laborables	< 1 hora	< 72 horas
	3	>90%	07:00-19:00 en días laborables	< 2 horas	< 120 horas
Soporte audiovisual a Salón de Actos de Barquillo, Can Tiana y Auditorio					
Peticiones	1	100 %	08:00-21:00 en días laborables	15 días de antelación	Según agenda prevista
	resto	95 %	08:00-19:00 en días laborables	7 días de antelación	Según agenda prevista
Soporte inventario de activos y gestión de almacenes					
Registro incorrecto de nuevos elementos de inventario o modificaciones incorrectas a los existentes	Todos	<= 20	Se considerará que se incumple el componente cuando se encuentren más de 20 registros incorrectos en inventario en un mes		

Los Tiempos de Respuesta y de Resolución que aparecen en la tabla miden los tiempos de las actuaciones bajo responsabilidad del Adjudicatario.

En las incidencias, el tiempo de respuesta se medirá mediante el cómputo desde que se realiza el registro de la incidencia hasta que se contacta con el usuario por primera vez.

Los Tiempos de Resolución incluyen los tiempos desde apertura hasta la resolución (incluyendo en ellos los tiempos de respuesta).

Las referencias de prioridades de las tablas anteriores de niveles de servicio para procesos de soporte a usuarios son las siguientes:

Prioridad 1: Las incidencias producidas afectan a un sistema crítico, o bien impide trabajar a un usuario crítico (VIP). En el caso de soporte audiovisual, se incluirán la atención a eventos a celebrar en Salón de Actos de Barquillo, Can Tiana y Auditorio.

Prioridad 2: Una incidencia en el servicio obliga a un usuario crítico (VIP) a trabajar de manera degradada, aunque puede ejecutar sus tareas, o bien impide trabajar a un usuario no crítico. En el caso de soporte audiovisual, se incluirán la atención a eventos a celebrar en el resto de salas.

Prioridad 3: El resto de casos.

11 PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

Todos los documentos y programas desarrollados en el marco de la prestación del servicio serán propiedad de la CNMC, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor de los trabajos.

El adjudicatario renuncia expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del contrato pudieran corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios o documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la CNMC.

12 CONTENIDO DE LA OFERTA TÉCNICA

Para la valoración técnica de la oferta será necesario presentar una memoria técnica con la información que se indica en el presente apartado, siguiendo el procedimiento especificado en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. Adicionalmente, cada licitador podrá incluir cualquier otra información que considere relevante para la mejor valoración de la misma.

Los licitadores deberán reflejar en su oferta el cumplimiento de cada uno de los requisitos demandados en este pliego y la forma en la que lo cubren. La memoria técnica deberá estar estructurada según los siguientes apartados:

- Estrategia de toma de control e implantación del servicio.
- Composición del equipo técnico incluyendo, al menos para el equipo propuesto para el servicio base, el Currículo Vitae de cada perfil propuesto.
- Plan de gestión del servicio, incluyendo la organización y enfoque metodológico, gestión de documentación y cuadros de mando y la formación continua del equipo.
- Plan de Garantía de Calidad del Servicio.
- Estrategia de retorno del servicio.
- Mejoras sobre los requisitos establecidos en este Pliego.

Se debe procurar que, en general, los documentos de la oferta tengan el menor tamaño posible, por lo que se deberá eliminar la información que no esté directamente relacionada con la misma, o con las necesidades planteadas en este pliego. La extensión de la memoria técnica no podrá superar las 100 páginas tamaño A4 con tamaño de letra 11 e interlineado sencillo, computándose todas las páginas dentro del límite, incluida la carátula, índices, infografías, etc. Se excluirá cualquier licitador cuya oferta, por su extensión o estructura, no cumpla con lo especificado en este apartado.

Madrid, en la fecha de la firma electrónica

Jefe de Área de Logística y Atención a Usuarios

FIRMADO DIGITALMENTE -]



FIRMADO DIGITALMENTE -]

Fernando Martin Arbeloa

ANEXO I – CATÁLOGO DE SERVICIOS

Servicio	Descripción
Almacenamiento	Todos los usuarios contarán con un servicio centralizado de almacenamiento de archivos (que incluye la posibilidad de recuperación)
Aplicaciones corporativas	<p>La CNMC se encargará de instalar, configurar y administrar las aplicaciones de gestión, tanto internas como externas, que precisen los usuarios para el desarrollo de su actividad laboral, en función de la actividad que desempeñen.</p> <p>Se considerarán internas aquellas desarrolladas bajo la supervisión de la CNMC. Por ejemplo, la Intranet corporativa (https://intranet.cnmc.es/) que ofrece al personal el acceso a información de actualidad de la CNMC, y a muchas aplicaciones y servicios de interés que pueden facilitar el desempeño de sus funciones.</p> <p>Se considerarán externas aquellas desarrolladas por terceros, independientemente de que hayan sido adquiridas o se utilicen bajo algún tipo de acuerdo de colaboración (principalmente con otras administraciones públicas)</p>
Correo electrónico	La CNMC ofrecerá una solución de correo electrónico corporativo.
Equipos de comunicación dinámica	Este servicio permitirá mostrar diferentes contenidos en las pantallas de la entrada de las sedes de la CNMC.
Herramientas colaborativas	Este servicio ofrecerá canales de comunicación entre los usuarios permitiéndoles conocer cuándo otros usuarios están disponibles o en una reunión; mantener conversaciones síncronas o asíncronas por mensajería instantánea; compartir información a través de un escritorio, realizar videollamadas...
Impresión y escaneo	Todos los usuarios contarán con servicios para la digitalización e impresión de documentos.
Movilidad	Se han configurado una serie de sistemas para permitir a los usuarios el acceso desde el exterior a los recursos de la CNMC, configurando la posibilidad de desarrollar teletrabajo.
Provisión de acceso a Internet	Este servicio permitirá la navegación por Internet a través de un servidor donde, atendiendo a los procedimientos de seguridad definidos en la CNMC, se registrará el historial de navegación de todos los usuarios. Además, en cumplimiento de la política de seguridad de la CNMC, se intentará bloquear

	el acceso a aquellos contenidos que se consideran inadecuados o peligrosos para los sistemas informáticos de la CNMC o incompatibles con la utilización profesional de este servicio.
Puesto de trabajo	Todos los usuarios de la CNMC deberán contar con los recursos necesarios para el desarrollo de su actividad laboral. Se gestionarán todos los asuntos relacionados con la provisión y gestión del puesto de trabajo: equipos, instalación y configuraciones, traslados, etc.
Salas de reuniones y eventos	La configuración y operación de todos los equipos audiovisuales e informáticos solicitados para cualquier reunión y/o evento realizado en las sedes de la CNMC.
Telefonía fija	Los usuarios de la CNMC, atendiendo a las funciones que desempeñen, dispondrán de teléfonos de sobremesa. Este servicio se encarga de la provisión, configuración y mantenimiento de los dispositivos, líneas telefónicas y líneas de fax.
Telefonía móvil	Los usuarios de la CNMC, atendiendo a las funciones que desempeñen, dispondrán, en su caso, de teléfonos móviles. Este servicio se encarga de la provisión, configuración y mantenimiento de los dispositivos y líneas telefónicas.

ANEXO II.- INVENTARIO DE ACTIVOS

En la columna Garantía se muestra la fecha de fin de garantía. Cuando la columna Garantía está en blanco significa que el activo está fuera de garantía

Alcalá	Unidades	Garantía
Barebone		
FOXCONN NanoPC AT-7530 Black	15	
Lenovo M75 Gen 2	17	03/05/2027
Escáner		
HP Scanjet 7000	4	
HP Scanjet Enterprise 7000 s2	44	
Icar IDBox Basic	1	
Impresora		
HP Color LaserJet Enterprise M533dn	5	
HP Color LaserJet CP2025dn	2	
HP Deskjet 6540	1	
HP LaserJet P1102w	1	
HP LaserJet 1320	16	
HP Laserjet 2200d	4	
HP Laserjet 2420d	4	
HP LaserJet P1102w	1	
HP LaserJet P1606dn	11	
HP Laserjet P2015dn	5	
HP LaserJet P2055dn	6	
HP Laserjet Pro M402dw	1	
HP Laserjet Pro M404dn	5	09/03/2025
HP Officejet Pro 8500A	1	
Impresora Etiquetas		
Seiko Smart Label Printer 450	4	
Intermec PC 43t	1	
Monitor		
Acer V193	1	
Benq BL Series LED 24'	90	22/12/2026
Benq EX350IR	5	07/11/2026
DELL 1704FPT	4	
DELL 1707FPT	5	
DELL 1708FPT	5	
DELL 1770 7 FTP	1	
DELL 1901FP	1	
DELL ELITE E 201	2	
DELL One Dell Wall	1	
DELL Rev-A00	1	
Fujitsu E20T	5	
HP EliteDisplay E201	85	

HP EliteDisplay E222	14	
HP EliteDisplay E240	4	
HP L1908W 19" Wide (TFT)	43	
HP L1940T	9	
HP L1950	34	
HP L1950g	14	
HP L1951	10	
HP LA1951g	60	
HP LE1901W	73	
HP LE2201w	5	
HP LE2202x 22" (TFT)	13	
HP LP2275W	1	
LG 22MB35	72	
Philips 241S4LCB	1	
Samsung SMT-1922P	4	
Samsung SMT-190P	1	
TTL E21P1	133	
Monitor Dockstation		
Acer B248Y	89	13/12/2028
HP E243d	46	
HP HPE24MG4	51	22/12/2027
Ordenador Personal		
APD ALDA PRO Q85F	23	12/04/2025
DELL Optiplex 5070	24	
DELL Optiplex GX520	2	
Fujitsu Esprimo E510	1	
Fujitsu-Siemens Celsius	1	
HP 7900	1	
HP dc8200 Elite	8	
HP dc8300 USDT	8	
HP 6000 Pro	5	
HP EliteDesk 800 G1 SFF	185	
HP EliteDesk 800 G2 SFF	106	
HP Elitedesk 800 G3	56	
HP Z220 Workstation Core i7	16	
Sony Vaio VPCL14S1E	1	
Nausicaa Intel Inside Core i7	28	
Ordenador Personal Portátil		
Apple Macbook Air 13"	1	
Fujitsu-Siemens LifeBook P7230	4	
Fujitsu-Siemens LifeBook P7120	1	
HP Elitebook HP640_G9	31	03/10/2028
HP ProBook 440 G6	11	28/11/2024
HP ProBook 650 G2	1	
HP Probook 650 G5	45	08/07/2025
HP Probook 650 G8	187	09/12/2025

HP Elitebook 840 G3	3	
HP Armada 1510	1	
HP Elitebook 850 G5	1	
HP Elitebook 2540p	1	
HP NC2400	1	
HP Elitebook 840r G4	3	
HP Elitebook 8460P	1	
Lenovo ThinkPad T440 15,4"	2	
Lenovo ThinkPad T460	11	
Toshiba Dynabook Tecra A50-J-168	46	01/12/2025
Toshiba Dynabook Tecra A50-K-16M	51	14/11/2027
Toshiba Tecra A50-15F	1	
Toshiba Tecra A8	1	
Toshiba Portege Z30	4	
Toshiba Portege Z930	4	
Portátil Ultraligero		
HP ELITEX2 G8	18	03/07/2028
Microsoft Surface Pro i5 7300u LTE	8	05/09/2024
Microsoft Surface Pro 8 (LTE Advanced) 11th i5	3	24/08/2027
Tablet		
Apple Air 64Gb	4	
Apple iPad Wi-Fi + Cellular 128 GB	4	
Apple iPad Air 10.5" Wifi-Cellular 256 GB	8	
Teléfono Fijo		
CISCO 7915 Uc Phone Expansion Module	1	
CISCO UC Phone CP-3905 (IP)	18	
CISCO UC Phone CP-7821 (IP)	284	18/03/2025
CISCO UC Phone CP-7861 (IP)	49	
CISCO UC Phone CP-7942G (IP)	29	
CISCO UC Phone CP-7942 (IP)	1	
CISCO UC Phone CP-7911G (IP)	2	
Televisión LED		
FONESTAR RDT-757HD	2	
HITACHI P42H01E (plasma 42")	2	
JVC AV-21KT1SPF	1	
LG 32LV761H	1	
SAMSUNG QE75Q85RAT	3	
SAMSUNG QLED 9F	1	
SAMSUNG Syncmaster PG3F	1	
SAMSUNG SMT-190P	1	
SONY Bravia KDL40NX700 (LCD 40")	4	
SONY KDL-40NX700	1	
SONY KDL-40S4000	1	
SONY KV-M2171E	1	
Thomson 20LCDB03BBK	4	
Neovo SC-19AH	1	

Barquillo	Unidades	Garantía
Barebone		
FOXCONN NanoPC AT-7530 Black	1	
Lenovo M75 Gen 2	2	03/05/2027
Escáner		
HP Scanjet 7000	6	
HP Scanjet Enterprise 7000 s2	28	
Icar IDBox Basic	1	
Impresora		
CANON Bubble Jet I6500	1	
HP Color LaserJet Enterprise M553dn	3	
HP LaserJet P1102w	3	
HP Laserjet 1200 series	1	
HP LaserJet P1606dn	7	
HP Laserjet P2015dn	3	
HP LaserJet P2055dn	9	
HP Laserjet Pro M402dw	3	
HP Laserjet Pro M404dn	4	09/03/2025
Impresora Etiquetas		
INTERMEC PC 43t	4	
Seiko Smart Label Printer 450	2	
Monitor		
Benq BL Series LED 24'	6	22/12/2026
Benq EX350IR	3	17/11/2026
DELL 1707FPT	1	
DELL 1708FPT	1	
Fujitsu E20T-6 LED	1	
Fujitsu-Siemens 19" A19-3 (TFT)	1	
HP 1720 17" (TFT)	2	
HP EliteDisplay E201	34	
HP EliteDisplay E222	16	
HP EliteDisplay E240	4	
HP L1908W 19" Wide (TFT)	27	
HP HPE24MG4	2	22/12/2027
HP L1940T	7	
HP L1740	2	
HP L1950	8	
HP LA1950g	5	
HP LA1951g	13	
HP LE1901W	12	
HP LE2201w 22" (TFT)	1	
HP LE2202x 22" (TFT)	7	
JVC TM-A170G (CRT)	1	
LG 22MB35PUH 22" Wide	28	
Philips 107-SI	1	

Philips 241S4LCB	5	
TTL E21P1	59	
Monitor Dockstation		
Acer B248Y	10	13/12/2028
HP E243d	77	
HP HPE24MG4	47	22/12/2027
Ordenador Personal		
Asus Eee Box B202	2	
Asus XP800	1	15/05/2026
DELL Optiplex 5070	5	12/04/2025
HP dc8300 USDT	2	
HP EliteDesk 800 G1 SFF	24	20/11/2019
HP EliteDesk 800 G2 SFF	29	
HP Elitedesk 800 G3	5	
HP Z220 Workstation Core i7	1	
SONY Vaio VPCL14S1E	1	
Ordenador Personal Portátil		
Fujitsu-Siemens LifeBook P7230	1	
Fujitsu-Siemens LifeBook S7220	1	
HP Elitebook 840r G4	1	
HP Elitebook HP640_G9	2	03/10/2028
HP Elitebook ZBook Studio 16 inch G10	3	29/01/2027
HP ProBook 440 G6	2	28/11/2024
HP Probook 650 G5	11	08/07/2025
HP Probook 650 G8	122	09/12/2025
Toshiba Dynabook Tecra A50-J-168	36	01/12/2025
Toshiba Dynabook Tecra A50-K-16M	24	14/11/2027
Toshiba Portege Z930	1	
Portátil Ultraligero		
HP ELITEX2 G8	2	03/07/2028
Microsoft Surface Pro i5 7300u LTE	6	05/09/2024
Tablet		
Apple Air 10.5" Wifi-Cellular 256GB	4	
Teléfono Fijo		
CISCO UC Phone CP-3905 (IP)	3	
CISCO UC Phone CP-7821 (IP)	131	18/03/2025
CISCO UC Phone CP-7861 (IP)	19	18/03/2025
CISCO UC Phone CP-7942G (IP)	21	
Televisión LED		
HITACHI P42H01E (plasma 42")	1	
Samsung PS42C450B1W (plasma 42")	2	
Samsung QE65Q80RAT	2	
Samsung UE46F62 (plasma 46")	1	
SONY Bravia KDL40NX700 (LCD 40")	1	
SONY Bravia KDL40S4000 (LCD 40")	1	

Bolivia	Unidades	Garantía
Barebone		
FOXCONN NanoPC AT-7530 Black	3	
Intel DC3217IYE	1	
Lenovo M75 Gen 2	1	03/05/2027
VeryBox	1	
Escáner		
HP Scanjet Enterprise Flow 7000	10	
ICAR IDBox Basic	1	
Impresora		
HP Color Laserjet 4700	1	
HP Color Laserjet CP2025dn	6	
HP Color Laserjet CP4525dn	2	
HP LaserJet Enterprise M553dn	1	
HP Laserjet 4350	3	
HP LaserJet P2055dn	14	
HP Laserjet P4015x	11	
Impresora Etiquetas		
INTERMEC PC 43t	2	
Monitor		
AOC 215LM00063	1	
Benq BL Series LED 24'	4	22/12/2026
Fujitsu B17-5	1	
HP EliteDisplay E201	5	
HP EliteDisplay E222	23	
HP EliteDisplay E240	1	
HP 1940	1	
HP L1940T	15	
HP L1950	111	
HP LA1951	43	
HP LE1901W	1	
TTL E21P1	28	
Monitor Dockstation		
Acer B248Y	20	13/12/2028
HP E240	1	
HP E243d	20	
HP HPE24MG4	14	22/12/2027
Philips 241S4LCB	1	
Ordenador Personal		
Asus ET1610PT	2	
DELL Optiplex 5070	20	12/04/2025
Fujitsu Esprimo P7935	1	
HP dc8000 Elite	2	
HP dc8300 USDT	71	
HP EliteDesk 800 G1 SFF	5	

HP EliteDesk 800 G2 SFF	47	
HP Elitedesk 800 G3	20	04/03/2025
HP Z2 SFF G5	2	
HP dc7900 Core2 vPro	1	
Ordenador Personal Portátil		
HP ProBook 650 G2	9	
HP EliteBook 640 G9	5	03/10/2028
HP ZBook Studio 16 inch G10	1	29/01/2027
HP ProBook 440 G6	6	28/11/2024
HP Probook 650 G5	8	08/07/2025
HP Probook 650 G8	83	22/05/2026
HP Elitebook 2540p	5	
HP Elitebook 840 G3	3	
HP EliteBook 8440p	12	
HP EliteBook 8560p	1	
Lenovo ThinkPad T440 15,4"	1	
Lenovo ThinkPad T460	6	
Toshiba Dynabook Tecra A50-J-168	8	01/12/2025
Toshiba Dynabook Tecra A50-K-16M	20	14/11/2027
Portátil Ultraligero		
Microsoft Surface Pro i5 7300u LTE	1	05/09/2024
Teléfono Fijo		
CISCO UC Phone CP-7821 (IP)	21	18/03/2025
CISCO UC Phone CP-7861 (IP)	9	18/03/2025
CISCO UC Phone CP-7911G (IP)	9	
CISCO UC Phone CP-7937 (IP)	8	
CISCO UC Phone CP-7942G (IP)	106	
CISCO UC Phone CP-7945 (IP)	15	
CISCO UC Phone CP-7962 (IP)	1	
CISCO UC Phone CP-7965 (IP)	27	
CISCO UC Phone CP-7841 (IP)	5	18/03/2025
Televisión LED		
Panasonic TH 42PH20	6	
Panasonic TH-58PF12EK	1	
Sony KDL-19BX200	3	
Sony KDL-32EX402	1	
Sony KDL-40NX700	2	

A N E X O II

PROPOSICIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA

Don Raúl Martín García, con Documento Nacional de Identidad nº 53133293G, como Apoderado legal de la empresa **OESIA NETWORKS S.L.**, con domicilio en Rivas Vaciamadrid (Madrid), calle Marie Curie, nº19, teléfono 913098600, Número de Identificación Fiscal B95087482, enterado de las condiciones técnicas y requisitos que se exigen para la adjudicación del contrato relativo al "SERVICIO DE SOPORTE A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE T.I. DE LA COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA".- **Exp. nº 240092**" se compromete y obliga a tomar a su cargo la ejecución de dicho contrato con estricta sujeción a los mencionados requisitos y condiciones objeto del contrato, de acuerdo con la siguiente proposición:

A) OFERTA ECONÓMICA (letra y número), IVA no incluido.

1- Servicio Base a tanto alzado:

Principal (sin IVA) máximo admitido	Principal (sin IVA) ofertado	IVA 21% (sobre el principal ofertado)	Total ofertado
Cifra: 591.532,25 €	Cifra: 493.221,12 €	Cifra: 103.576,44 €	Cifra: 596.797,56 €
Letra: Quinientos noventa y un mil quinientos treinta y dos euros con veinticinco céntimos	Letra: Cuatrocientos noventa y tres mil doscientos veintiún euros con doce céntimos	Letra: Ciento tres mil quinientos setenta y seis euros con cuarenta y cuatro céntimos	Letra: Quinientos noventa y seis mil setecientos noventa y siete euros con cincuenta y seis céntimos

2- Servicios bajo demanda:

Perfil	Número máximo de horas a ejecutar	Precio máximo hora sin IVA	Precio ofertado/hora sin IVA	Total ofertado IVA (21%) incluido
Técnico Senior de Sistemas (TSS)	500	Cifra: 46,21 € Letra: Cuarenta y seis euros con veintiún céntimos	Cifra: 26,45 € Letra: Veintiséis euros con cuarenta y cinco céntimos	Cifra: 32,00 € Letra: Treinta y dos euros
Técnico Junior Microinformático (TJM)	1.200	Cifra: 33,00 € Letra: Treinta y tres euros	Cifra: 18,53 € Letra: Dieciocho euros con cincuenta y tres céntimos	Cifra: 22,42 € Letra: Veintidós euros con cuarenta y dos céntimos
Técnico de Audiovisuales (TA)	500	Cifra: 38,68 € Letra: Treinta y ocho euros con sesenta y ocho céntimos	Cifra: 26,45 € Letra: Veintiséis euros con cuarenta y cinco céntimos	Cifra: 32,00 € Letra: Treinta y dos euros



B) OTROS CRITERIOS CUANTIFICABLES DE FORMA AUTOMÁTICA

- Se ofrece servicio de chat mediante aplicación móvil SI NO
- Número de horas de ampliación del servicio telefónico 0 1 2

En Rivas Vaciamadrid, a fecha de firma.
(Firma y sello del ofertante)



Firmado digitalmente
por 53133293G RAUL
MARTÍN (R:
B95087482)
Fecha: 2024.11.29
09:41:00 +01'00'

AL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN DE LA CNMC



SERVICIO DE SOPORTE A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE T.I. DE LA CNMC

Bajo Procedimiento Abierto (Expediente 240092)
PROPUESTA TÉCNICA

Persona de Contacto: **Oscar Niño Lavilla**

Email: onino@oesia.com

Teléfono. - 616 79 43 50

Fecha de Entrega: Noviembre 2024



Firmado digitalmente
por 53133293G RAUL
MARTÍN (R:
B95087482)
Fecha: 2024.11.29
12:36:44 +01'00'

© OESÍA

CIF: B95087482

C/ Marie Curie, 17-19

28521, Rivas-Vaciamadrid, Madrid



Cláusula de Confidencialidad

Se incluye información que debe ser guardada y tratada de forma confidencial. Queda prohibida la reproducción, distribución, comunicación pública, transformación, total o parcial, gratuita u onerosa, por cualquier medio o procedimiento, sin la autorización previa y por escrito de OESÍA Networks, S.L. (a partir de ahora OESÍA). Este documento es estrictamente confidencial. Si decidiesen no realizar este proyecto con OESÍA, seleccionar a otra empresa consultora u organización o utilizar sus propios recursos internos para llevarlo a cabo, a nuestro requerimiento deberán devolvernos todas las copias de este documento, junto con su confirmación escrita de no haber conservado ninguna copia del documento o del contenido de este.

Protección de datos de carácter personal

El Contrato establecido sobre la presente oferta técnica podrá conllevar en su caso el acceso por parte de OESÍA a datos de carácter personal relativos a los abonados del Cliente o de terceros, de los que sean responsables el Cliente, por lo que OESÍA se obliga a observar estrictamente todas las disposiciones legales, cualquiera que sea su rango, referentes a la protección de datos de carácter personal.

En ningún caso podrá OESÍA ceder por ningún título, total o parcialmente, a terceros los datos que le proporcione el Cliente ni los soportes materiales o electrónicos en que se plasmen dichos datos, o utilizar o hacer uso de estos para fines distintos a los previstos en el Contrato establecido sobre la presente oferta técnica

OESÍA en el plazo contractual, se obliga a destruir los datos y a restituirlos al cliente conforme a lo previsto por la legislación sobre protección de datos de carácter personal.

OESÍA adoptará cuantas medidas de seguridad sean necesarias para asegurar la seguridad e integridad de tales datos a los que acceda o se le proporcionen en el cumplimiento del Contrato establecido sobre la presente oferta técnica.

OESÍA se obliga a poner en conocimiento inmediato del cliente cualquier fallo detectado que pueda poner en peligro la seguridad y confidencialidad de los datos y documentos objeto del Contrato establecido sobre la presente oferta técnica.

OESÍA responderá de las obligaciones previstas en la presente disposición, de suerte que, si por acciones u omisiones suyas se impusiera al Cliente cualquier tipo de sanción por la Agencia Española de Protección de Datos o se dirigieran contra ella reclamaciones de terceros fundadas en el incumplimiento de las disposiciones legales sobre protección de datos, podrá el cliente reclamarle cualesquiera cantidades, así como los perjuicios sufridos, por todos los medios legales a su alcance.

© OESÍA Networks, S.L.

Todos los derechos reservados

0 INTRODUCCIÓN	4
1 PLAN DE TOMA DE CONTROL DEL SERVICIO.....	6
1.1 Planificación para adoptar la solución propuesta en su oferta	6
1.1.1 Cronograma de Trabajo.....	6
1.2 Características de equipo que trabajará en paralelo	15
1.3 Minoración del riesgo de impacto fruto de la transición	17
2 COMPOSICIÓN DEL EQUIPO TÉCNICO	19
3 PLAN DE GESTIÓN DEL SERVICIO	32
3.1 Organización y Enfoque Metodológico	32
3.1.1 Enfoque Metodológico	32
3.1.2 Organización del Servicio	34
3.1.3 Control y Seguimiento del Servicio.....	38
3.1.4 Modelo Operativo del Servicio	39
3.2 Gestión de documentación y Cuadros de Mando	52
3.2.1 Gestión de Documentación	52
3.2.2 Cuadro de Mando.....	58
3.3 Cualificación del Equipo de Trabajo	60
3.4 Formación Continua del Equipo	68
4 PLAN DE GARANTÍA DE CALIDAD DE SERVICIO.....	73
4.1 Procedimientos de Supervisión del Proyecto	73
4.1.1 Actividades Plan de Calidad.....	74
4.1.1 Responsables del Plan de Calidad	75
4.1.2 Mecanismos de Control y Seguimiento de Calidad del Servicio	75
4.1.3 Modelo Relación.....	80
4.2 Mejoras sobre los Niveles de Servicio Especificados	85
4.3 Métricas de evaluación y sistemas propuestos para la comprobación del cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio establecidos	86
4.3.1 Métricas de Evaluación	86
4.3.2 Sistemas de Control.....	91
5 PLAN DE RETORNO DE SERVICIO	92
5.1 Plazo estimado de trabajo en paralelo con el nuevo prestador del servicio	92
5.1.1 Planificación, duración y cronograma asociado de esta fase.....	92
5.1.2 Organización del equipo de trabajo en esta fase	94
5.2 Documentación de traspaso	94
5.3 Minoración del Riesgo de Impacto fruto de la Devolución	96
6 MEJORAS SOBRE LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS ...	99

0 Introducción

La compañía Oesía Networks S.L, perteneciente al Grupo Oesía, (en adelante Oesía), por medio de la siguiente propuesta, queremos mostrar a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante CNMC), nuestro compromiso y capacidad para seguir llevando a cabo la ejecución del Servicio, tal y como llevamos haciendo desde el año 2017, proporcionando un mecanismo ágil que permita garantizar la operatividad en la ejecución del Servicio de Soporte a los Usuarios de los Servicios de T.I. de la CNMC, donde el conocimiento avanzado en cada momento de las tendencias del mercado, se hace indispensable para satisfacer las necesidades que se demandan en el Servicio, bajo un modelo de **innovación continua, un modelo de comunicación integrador, proactivo entre los diferentes grupos de trabajo** y un modelo de **trabajo colaborativo**.

Nuestra propuesta se basa en la experiencia y conocimiento que atesoramos de la CNMC en general y del propio Servicio de Soporte a los usuarios en particular, conservando el **“Talento”** adquirido en la **parte de Coordinación del Equipo de Trabajo**, gracias a un Equipo de Trabajo con la capacitación y expertise necesaria, que ha trabajado profundamente en mecanismos para **Garantizar la Continuidad del Servicio** con total garantía de éxito.

Oesía ha colaborado muy estrechamente con la CNMC a lo largo de estos años, con el objetivo de **“profesionalizar”** el Servicio, **transformando** el Modelo inicial hacia un **Modelo de Servicio Gestionado**, estableciendo **mejoras** en el mismo que nos han ayudado en la operativa proporcionando:

- Mejor **control de la calidad** del Servicio.
- **Comunicación con usuarios**, mejorando por ejemplo los mensajes informativos enviados e informándoles periódicamente del estado de sus tickets abiertos.
- **Gestión general de los tickets**, transaccionando de Jira a la herramienta OpenProject.
- Desarrollo de cuadros de mando ad-hoc, integrados con las herramientas de gestión del servicio OpenProject y Drama.
- Actuaciones en las **salas de videoconferencia**, mejorando la acústica de estas y reorganizando los sistemas y racks para mejorar su rendimiento y disponibilidad.
- Grabación y editado de actividades formativas y eventos, para posterior uso.
- **Regularización de la comunicación con los distintos proveedores y estableciendo** normas más rigurosas en las reclamaciones a los mismos.
- Se ha hecho hincapié en el uso de la **documentación online**, actualización de la **documentación** y realización de **propuestas de mejora** en la misma.

Nuestro objetivo es seguir colaborando activamente con la CNMC en la evolución y transformación del Servicio, alineándonos con el modelo establecido hasta el momento.

- Se establece una fase de Toma de Control del Servicio donde iniciamos una serie de mejoras que serán implantadas en el servicio como el establecimiento de un punto de Atención Telefónica, adaptaciones específicas en la plataforma de gestión de llamadas Call Center Manager, mejora en los procesos de gestión de tickets, actualizar el cuadro de mando, etc.
- Se realizarán **propuestas de mejora de la calidad**, incorporando un comité de seguimiento de la calidad específico, encuestas de satisfacción y auditoría de tickets, entre otras.
- **Se trabajará en la fluidez y la comunicación** con los proveedores, unificando criterios, mejorando los checklist y las reclamaciones.
- **Se reforzará la formación**, haciéndola dinámica y reforzando aquellos temas en los que haga más falta, proponiendo un calendario formativo.
- Seguiremos trabajando en tener la **documentación actualizada** y siempre disponible en la Wiki de OpenProject. Tanto la que depende del Servicio, como la que depende de otros departamentos.
- **Se realizará una auditoría del inventario al inicio del Servicio, además de mantener nuestro compromiso con la gestión de inventario** de forma activa, estableciendo un control semanal.

El Servicio de Soporte a los Usuarios de los Servicios de T.I. de la CNMC prestado por Oesía, se enmarca en la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (en adelante SSTIC) de la CNMC; establecido como punto único de contacto entre éste y sus usuarios.

El objeto del Servicio es la prestación del soporte a los servicios prestados por SSTIC mediante la atención y soporte a los usuarios para la resolución de incidencias y solicitudes relacionadas con los sistemas de información, todo ello, bajo un modelo de acuerdos de nivel de servicio, y basado en la mejora continua del Servicio.

Como resumen, a lo largo de este documento, evidenciaremos que Oesía es el mejor aliado posible para la CNMC, y tenemos el compromiso de asumir desde el primer minuto los objetivos del Servicio como propios:

- **Contaremos con un único Punto de Contacto** entre la organización TIC de la CNMC y sus usuarios, para la atención de todas las incidencias, peticiones y consultas recibidas por éstos relacionadas con el entorno TIC corporativo objeto de la presente oferta.
- Seremos un **Servicio personalizado** que entienda las expectativas y los requerimientos de los usuarios para satisfacerlas con la mayor calidad.
- **Ofreceremos una Prestación del Servicio basada en Acuerdos de Nivel Servicio ANS's**, priorizando en todo momento el trato y la dedicación con el usuario
- **Garantizaremos el cumplimiento de los procedimientos** y los estándares de servicio de la CNMC.
- **Se implantará un Modelo de Servicio vivo** que vaya creciendo en función de las necesidades de los usuarios de la CNMC.
- Pondremos foco en la **gestión y la retención del talento**, conociendo la tendencia actual de rotación de personas y el impacto que supone en cuanto a la pérdida de valor.

Para alcanzar los objetivos anteriormente definidos, se hace necesario establecer un **Modelo de Servicio** sustentado sobre un **Modelo de Gestión del Servicio** que permita llevar la supervisión, control y seguimiento de las actividades de este, basado en **Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS's)** y en un **modelo de mejora continua** garantizando el cumplimiento de los objetivos establecidos, compromisos y estándares de la CNMC.

A continuación, se identifican los elementos que definen los pilares de prestación del **Servicio de Soporte a los Usuarios de los Servicios de T.I.**, y que se irán disgregando a lo largo de la presente oferta, todo ello, bajo un modelo de **optimización, innovación continua** y adaptado a las necesidades de la CNMC:



A lo largo del presente documento incluimos **nuestras propuestas de mejora para el servicio**, que identificaremos mediante la ilustración de la derecha. Adicionalmente, en el apartado "6 Mejoras sobre los Requisitos Establecidos" recogemos en una tabla todas ellas y su ubicación en el documento.



Oesía es conocedora de los posibles cambios organizativos que se le presentan a corto-medio plazo a la CNMC. Gracias al expertise adquirido durante estos años de prestación en el servicio podremos acompañarlos en esta transición sin gran impacto para los usuarios afectados.

1 Plan de Toma de Control del Servicio

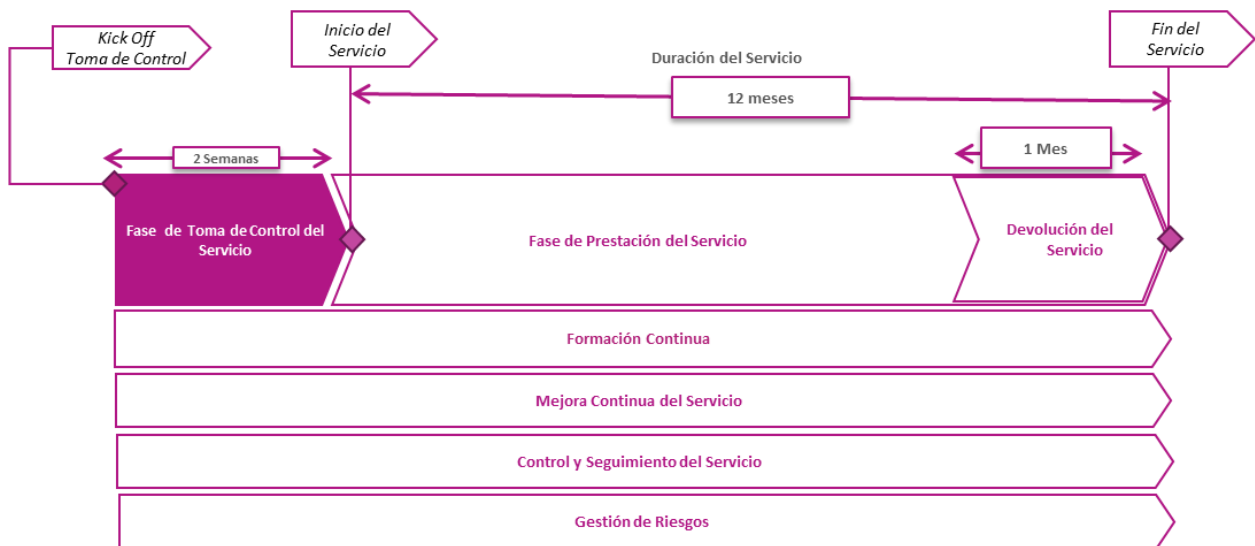
1.1 Planificación para adoptar la solución propuesta en su oferta



Oesía, fruto de su experiencia atesorada en la prestación del **Servicio de Soporte a los Usuarios de los Servicios de T.I. de la CNMC desde 2017**, propone a la CNMC para este nuevo contrato una Planificación del Servicio basado en fases; las cuales tienen determinadas sus objetivos e hitos y que serán acordados entre la CNMC y Oesía desde el arranque del nuevo servicio, garantizando el cumplimiento de los hitos establecidos, a la par que se seguirá realizando los trabajos operativos con total normalidad, sin ningún tipo de interrupción.

Planteamos un periodo de toma de control previo al inicio del nuevo contrato, que se ejecutará desde el momento que se oficialice (si es el caso), la adjudicación, que no tendrá como fin transicionar el servicio ya que no hay cambio de proveedor, **si no en el que se adelantarán actividades conducentes a la adaptación de este a las nuevas condiciones de contrato, el cumplimiento de los compromisos planteados por Oesía en su oferta a lo largo de los siguientes apartados, en donde destacamos la implementación progresiva de las mejoras propuestas, auditar distintos aspectos del servicio, realizar una adaptación de las herramientas y procedimientos del servicio, así como poner en marcha el plan formativo del equipo** de trabajo, entre otras.

Servicio de Soporte a los Usuarios de los Servicios T.I. de la CNMC



De forma transversal y desde el inicio del nuevo contrato hasta su finalización, además del **Control y Seguimiento del Servicio**, se llevará a cabo una **Gestión de Riesgos, y una Mejora Continua del Servicio**, con el objetivo de proponer todas aquellas acciones que supongan un beneficio para el Servicio, asegurando su alineamiento continuo con el negocio de la CNMC, y evitando cualquier pérdida de calidad. Esta Fase de Mejora Continua estará alineada con el **Plan de Calidad** establecido para el Servicio.

1.1.1 Cronograma de Trabajo

Como indicábamos anteriormente Oesía como actual prestatario del Servicio de Soporte a los Usuarios de los Servicios de T.I. de la CNMC, ya disponemos del conocimiento en los ámbitos de soporte y tecnológicos del servicio, contando con los perfiles indicados para la correcta prestación del servicio y el expertise necesario, fruto de la experiencia atesorada en la prestación de este en los últimos años

El plan de Toma de Control que Oesía propone, estará orientado a la adaptación del servicio e incorporación de las mejoras progresivamente, previo al inicio del nuevo contrato y que tendrá una duración de 2 semanas garantizando **el mínimo riesgo** y la **máxima continuidad** del servicio. Este plan cubre las actividades necesarias para realizar las adaptaciones, así como definir, constituir e implantar el modelo de servicio a aplicar, y minimizar riesgos asociados a la toma de control del servicio.



Tareas	TOMA DE CONTROL DEL SERVICIO									
	Semana 1					Semana 2				
	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10
Fase de Toma de Control	[Barra negra]									
Kick-off de lanzamiento del servicio	[Barra negra]									
Presentación del Plan de Toma de Control y Estructura del Servicio	█									
Validación del Plan de Toma de Control	█	█	◆							
Estructuración del Modelo de Servicio	[Barra negra]									
Gobernanza, informes y modelo de SLA				█	█					
Organización del Servicio				█	█	█	█			
Procesos de gestión del Servicio				█	█	█	█	█	█	
Implantación de Oficina de Calidad	[Barra negra]									
Estructuración Oficina	█									
Definición de Objetivos		█	█							
Análisis de Indicadores y Métricas de Calidad				█	█	█	█	█	█	
Auditoría del Plan de Gestión Documental	[Barra negra]									
Preparación (Ident y recoger document. Manuales, Guías y Proc.)	█	█								
Ejecución Auditoria (Inspección documental y Evaluación Estructura)			█	█	█	█	█			
Análisis, Resultados (Adaptación Repositorio Documental)								█	█	
Propuesta de Adaptación Herramienta Call Manager	[Barra negra]									
Definición		█	█							
Implementación, pruebas técnicas y funcionales				█	█	█	█	█	█	
Establecimiento de Punto Atención Telefónica CAU	[Barra negra]									
Alcance	█									
Diseño, Herramientas y Necesidades Capacitación		█	█							
Piloto y Pruebas				█	█	█	█	█	█	
Propuesta de Mejora Herramienta Ticketing Dracma	[Barra negra]									
Definición objetivos y propuestas				█	█					
Implementación						█	█	█	█	
Propuesta de Revisión y Mejora Procedimientos de Gestión	[Barra negra]									
Definición y Estructuración propuestas	█	█	█							
Desarrollo e Implementación				█	█	█	█			
Auditoria Inventario	[Barra negra]									
Planificación Auditoria	█									
Inspección física y Revisión de registros		█	█	█	█					
Análisis y actualización de registros								█	█	
Plan de Formación Continua	[Barra negra]									
Identificación de Necesidades y Objetivos Formación				█	█	█				
Diseño Plan Formativo							█	█	█	
Propuesta Actualización de Cuadro de Mando	[Barra negra]									
Análisis y consolidación de datos (Dracma, Call Manager)						█	█			
Propuesta de nuevos Paneles de Cuadro de Mando								█	█	
Validación de la Fase de Toma de Control									█	◆
Gestión y seguimiento	[Barra negra]									
Planificación, control y seguimiento	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█

1.1.1.1 Lanzamiento del Servicio

Reunión de Lanzamiento del Servicio

Representa el inicio de los Servicios del nuevo contrato, facilitando la planificación y garantizando el compromiso y el alineamiento de todos los stakeholders, tanto por parte de la CNMC como de Oesía. En ella se definirán todas las actividades, hitos, plazos y responsables para la adaptación del servicio a sus nuevas características, en base a los requisitos planteados por la CNMC en los pliegos y compromisos adoptados por Oesía en su propuesta. Entre las acciones a realizar se encuentran:

- Revisión de objetivos, alcance y factores críticos de éxito.
- Revisión de actividades de la etapa de Planificación.
- Revisión del Plan de Toma de Control presentado en la oferta y evolución al plan definitivo.

- Calendario de reuniones.
- Determinación del modelo de relación, gestión y coordinación en los distintos niveles y con los responsables de la CNMC.
- Identificar los posibles riesgos.

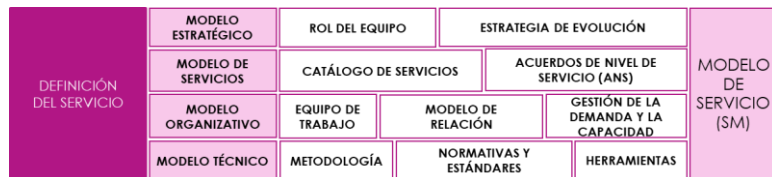
Presentación del Plan de Toma de Control

Como indicamos anteriormente Oesía, plantea esta fase de Toma de Control del servicio como un proceso de adaptación a las nuevas condiciones contractuales requeridas por la CNMC y los compromisos adquiridos por Oesía para el nuevo contrato. Este proceso de adaptación se realizará previamente al inicio del nuevo contrato, al ser los actuales prestatarios del servicio. Planteamos una serie de propuestas de mejoras, fruto de nuestra experiencia en la prestación del servicio y que siempre bajo la autorización de la CNMC se incorporarán gradualmente al mismo. Estas se desarrollan a lo largo de este apartado y que resumidamente indicamos a continuación:

- Implantación de Oficina de Calidad del Servicio
- Auditoría del Plan de Gestión documental
- Propuesta de adaptación de la herramienta de gestión de llamadas Call Manager
- Establecimiento de un Punto de Atención Telefónica permanente
- Propuesta de mejora en la herramienta de gestión de tickets Dracma.
- Auditoría de inventario
- Revisión y actualización de procedimientos del servicio.
- Plan de Formación Continua
- Propuesta de actualización de Cuadro de Mando

1.1.1.2 Estructuración del Modelo de Servicio

El **objetivo** de esta etapa será diseñar y fijar todos los aspectos relativos a la adaptación del Servicio a las nuevas características del contrato. Se llevarán a cabo las configuraciones necesarias y se determinarán las normas y procedimientos para una buena gestión, seguimiento y control. De forma conjunta se adaptarán los ANS complementarios a los que ya están en vigor para la mejora del Servicio.



El **modelo estratégico** establece los roles del equipo de trabajo de Oesía y su posición respecto a la CNMC, analizando la visión, objetivos y alcance específicos, así como la estrategia de evolución a lo largo del servicio.

El **modelo de servicios** persigue la realización del catálogo de servicios de Oesía puesto a disposición de la CNMC dentro del rango de actividades que se encuentran dentro del alcance del servicio

El **modelo organizativo** describe la estructura, organización y la composición del equipo de trabajo, el modelo de gobierno, seguimiento y control del servicio.

El **modelo técnico** proporciona las metodologías, procesos, técnicas y herramientas de trabajo a utilizar para cada una de las actividades definidas en el modelo de servicios.

Gobernanza, Informes y Modelo de SLA's

Establecemos un modelo de Gobierno a través de Comités de Seguimiento, estos se estructuran a nivel estratégico, táctico y operativo, donde participarán los distintos interlocutores que al inicio de la toma de control se acordarán. Proponemos mantener los Comités en vigor e incorporar otros como el Comité de Calidad, que permitirá analizar específicamente los indicadores de calidad del servicio (ANS's, Documentación, Calidad de la resolución de tickets) y tomar las acciones correctivas en caso de desviaciones. Estos se especifican en el apartado 4.1.3 Modelo Relación

En Oesía ya disponemos de informes específicos para el servicio, en donde proponemos seguir actualizándolos, incorporando información que permita tener una visión 360 del servicio, para ello nos apoyaremos de la información proporcionada por la herramienta de cuadro de mandos del servicio actualmente en servicio, los informes se pueden consultar en el 4.3.1.3 Informes de Seguimiento.



Organización del Equipo de Trabajo

Oesía cuenta ya con el equipo de trabajo (ver apartado 2 Composición del Equipo Técnico), que disponen de los conocimientos, titulaciones y experiencia en la CNMC necesarios para la prestación del servicio. No obstante, el compromiso de Oesía, es seguir trabajando en mejorar la capacitación del equipo de trabajo a través de la formación continua de sus equipos de trabajo, actualizándose constantemente a las nuevas soluciones tecnológicas en el mercado y la evolución tecnológica de la CNMC que se planificará desde el arranque del nuevo contrato. El Plan de Formación se desarrolla en el Apartado 3.4 Formación Continua del Equipo.

Para la Fase de Toma de control planteamos una adaptación del servicio con 2 niveles y roles específicos responsables de ciertas tareas.

El equipo de Soporte (Técnicos Microinformáticos), que se encargará de la resolución de incidencias microinformáticas cuya resolución sea sencilla en las distintas sedes de la CNMC, estas se podrán resolver a través de un Punto de Atención Telefónica como canal de atención permanente, que será atendido por un Técnico Junior de Microinformática y que se explica en detalle en el apartado 1.1.1.6

Establecimiento de Punto de Atención Telefónica CAU o Insitu por parte del resto de Técnicos de Microinformático, en caso de que sea necesario. El equipo de Soporte Senior, que se responsabilizará de la resolución de incidencias más complejas técnicamente o escaladas desde el Equipo de Soporte referidas a los sistemas, aplicaciones de la CNMC en el ámbito microinformático y el Soporte a los sistemas, que será resuelto por los Técnicos Senior de Sistemas y el soporte a los sistemas de videoconferencia y Audiovisuales que será gestionado por el Técnico de Audiovisuales.

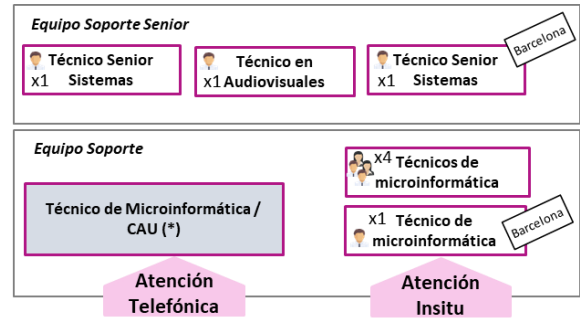
No obstante, y con el objetivo de hacer un servicio flexible y ágil, que se adapte a la evolución de la demanda y necesidades de la CNMC, configuramos un equipo multidisciplinar que tenga capacidad de asumir nuevas responsabilidades con la capacitación adecuada, como puede ser:

- Capacitar al Técnico de Senior de Sistemas en Barcelona para que pueda realizar tareas relacionadas con el Soporte a los Audiovisuales, cuando sea necesario y bajo la supervisión del Técnico de Audiovisuales.
- Capacitar a un Técnico Senior de Sistemas en Madrid para realizar de backup del Técnico de Audiovisuales.
- Capacitar a los Técnicos Junior de Microinformática para realizar tareas sencillas de apoyo en Audiovisuales.
- Capacitar al Técnico de Audiovisuales en Madrid, que pueda realizar tareas en apoyo para el Soporte Microinformático, cuando no tenga actividad.

Estas funciones se detallan en el apartado 3.3 Cualificación del Equipo de Trabajo.

Adicionalmente proponemos la creación de 2 roles específicos que consideramos relevantes y que serán asignados a los perfiles más adecuados dentro del equipo de trabajo:

- **Rol Supervisor:** Que será ejecutado por el Técnico Senior de Sistemas en Madrid, que se responsabilizará con la colaboración del Coordinador de Proyecto de auditar y hacer seguimiento de los tickets de los equipos técnicos, dedicando en los periodos valle del servicio con menor actividad, a revisar la correcta actualización de la información, escalado y cumplimiento de ANS de los tickets, tal y como se detalla en el apartado 1.1.1.8 Propuesta de revisión y mejora de los procedimientos de gestión de tickets.
- **Rol Responsable de Inventario:** Que será ejecutando por un Técnico Junior Microinformático, responsable de gestionar el almacén, las entradas y salidas de material, el mantenimiento HW y SW de los equipos en almacén, así como el chequeo y correcta actualización de la información en la aplicación de inventario.





Procesos de Gestión del Servicio

Oesía seguirá trabajando en la mejora de los procesos de gestión, para ello contamos con unos procesos consolidados en el 3.1.4 Modelo Operativo del Servicio, pero que requieren de una constante actualización por lo que ofrecemos realizar una propuesta de adaptación de los procedimientos de gestión, propuestas de mejora en la herramienta de gestión tickets Dracma y de gestión de llamadas Call Manager para eficientar los flujos de tickets, que signifiquen una mejora sustancial en la prestación que se resumen a continuación y que se detallan a lo largo del presente apartado:

- Proponiendo la realización de adaptaciones en la herramienta de ticketing Dracma para poder mejorar la clasificación, categorización y priorización de los tickets.
- Mejora en los flujos de llamadas y explotación de la información de la herramienta Call Manager.
- Mejora en los procesos de gestión de los tickets, mejorando la calidad de la información en los tickets y los procesos de resolución de estos, además de una auditoría de tickets a través de la figura del supervisor.

1.1.1.3 Implantación de la Oficina de Calidad

Se establecerá al inicio de la Fase de Toma de Control una Oficina de Calidad tal y como se describe en el apartado 3.1.2 Organización del Servicio dentro de la Oficina Técnica de Apoyo del servicio. Estará compuesta por una serie de perfiles a demanda del Coordinador, con dedicación parcial al servicio, dando apoyo al Coordinador de Proyecto en las labores de supervisar y promover la implementación de estándares y prácticas de calidad todos los procesos y tareas asociadas al servicio. Su principal objetivo es asegurar la mejora continua a través de la retroalimentación, garantizar el cumplimiento de normativas, optimizar los procesos, medir e implementar nuevos ANS's, y elevar la satisfacción de los usuarios y responsables de la CNMC. Entre las labores de la Oficina de Calidad se encontrarán:



- Realizar Auditorías Internas en el servicio, mediante el análisis de la información, entrevistas con los distintos interlocutores.
- Monitorización de los Indicadores de desempeño, evaluando al equipo de trabajo.
- Orientar al equipo de trabajo en la excelencia del servicio, a través de la capacitación y el establecimiento de Metodologías de calidad y su alineamiento.
- Facilita la resolución de las no conformidades.
- Detectar carencias en la capacitación de los equipos.
- Detecta desviaciones de forma global o individual, alineando los objetivos del equipo de trabajo.

La Oficina de Calidad colaborará con el Coordinador de Proyecto en el diseño e implantación del Plan de Garantía de Calidad del Servicio, definido en el apartado 4 Plan de Garantía de Calidad de Servicio.

1.1.1.4 Auditoría del Plan de Gestión Documental

Dentro de las actividades a realizar en la fase de toma de control del servicio, Oesía se compromete a realizar una Auditoría del Plan de Gestión Documental del servicio, esta se realizará con el apoyo de la Oficina de Calidad. El objetivo de esta auditoría es analizar la correcta organización y clasificación del repositorio documental en la herramienta Open Project actualmente disponible en la CNMC, revisar y evaluar la documentación existente en el servicio con el fin de asegurar que cumple con los estándares de calidad, precisión, y actualización, facilitando su uso y mantenimiento.



Esta auditoría, aunque se realizará al inicio del nuevo servicio, de forma acordada con la CNMC tendrán un carácter periódico, dado las asunciones de la Oficina de Calidad, la cual realizará auditorías periódicas en el servicio en donde realizará análisis de la calidad de la documentación que se vaya generando y su mantenimiento.

Alcance de la Auditoría

La auditoría incluirá los siguientes aspectos:

- Organización y clasificación de la documentación.
- Codificación de la documentación.
- Análisis por tipología de documentación.



- Manuales de usuario.
- Guías de instalación y configuración.
- Documentación de soporte (FAQ's, guías de resolución de problemas).
- Procedimientos operativos.
- Registros de cambios y actualizaciones.

Criterios de Evaluación

- Exactitud y consistencia: La documentación debe ser precisa y estar libre de contradicciones.
- Actualización: Debe reflejar los cambios más recientes en el servicio y los procedimientos.
- Estructura y claridad: Debe ser comprensible, con un formato lógico y organizado.
- Cumplimiento de normas: Verificar que cumpla con las políticas internas y regulaciones externas pertinentes.
- Accesibilidad: Debe estar disponible y ser fácil de localizar.

Metodología de Auditoría



El proceso de auditoría se realizará mediante los siguientes pasos:

1. Revisión preliminar:

- Recolectar y organizar toda la documentación relevante.
- Revisar versiones previas para identificar la evolución y los cambios.

2. Evaluación detallada:

- Revisar cada documento utilizando listas de verificación específicas para evaluar aspectos de precisión, actualidad, estructura, y cumplimiento de estándares.
- Comparar la documentación con las funcionalidades actuales del servicio y los protocolos vigentes.

3. Entrevistas y consultas:

- Realizar entrevistas con el equipo de soporte para verificar si la documentación coincide con los procesos y prácticas actuales.
- Consultar a usuarios clave para recoger opiniones sobre la claridad y utilidad de la documentación.

4. Informe de Hallazgos:

- Registrar los resultados, indicando las áreas donde se detectaron errores o desactualizaciones.
- Proporcionar recomendaciones para cada hallazgo identificado.

Mecanismos de Seguimiento

Se realizará un seguimiento de las actuaciones resultantes de los hallazgos, garantizando que la organización y calidad de la documentación se estandarice en el servicio, cumpliendo con las recomendaciones de los hallazgos identificados. Manteniendo durante toda la vigencia del contrato revisiones del estado del Plan de Gestión Documental, que será analizado en las reuniones de seguimiento establecidas como los Comités de Seguimiento o específicamente en el Comité de Calidad.

- Establecer revisiones periódicas de implementación de las recomendaciones.
- Programar reuniones de seguimiento con el equipo responsable.
- Capacitar a los equipos de trabajo para estandarizar la normativa de gestión y actualización de la documentación.

1.1.1.5 Propuesta de Adaptación de la Herramienta de Gestión de Llamadas Call Manager

Proponemos bajo la aprobación de la CNMC que se realicen adaptaciones limitadas a la plataforma de gestión de Llamadas Cisco - Call Center Manager. Esta herramienta de gestión de llamadas ofrece un conjunto de herramientas y funcionalidades para gestionar eficazmente un centro de llamadas, como la Distribución Automática de Llamadas (ACD), Respuesta de Voz Interactiva (IVR) y también cuenta con la posibilidad de generación de informes y reportes.





Actualmente es el sistema que gestiona las llamadas que atiende el CAU (Equipo de Soporte) realizadas por parte de los usuarios de la CNMC, proponemos una serie de parametrizaciones que redunden en una mejora en la calidad del servicio y la percepción de los usuarios enfocadas en los siguientes aspectos.

- Poder acceder al módulo de Reporting de consola de gestión del Call Center Manager para poder analizar Volumetrías de llamadas (en cada periodo, horario, etc.), llamadas perdidas en el servicio, tiempos de respuesta, Tiempos Medios de Operación (TMO).
- Reconfigurar el flujo de llamadas al servicio, para que al primer Técnico Junior Microinformático que entre la llamada realice 2-3 tonos de llamada antes de saltar al resto. Y que luego el siguiente salto se realice de forma secuencial al resto de técnicos en vez de saltar a todos los técnicos a la vez como ocurre actualmente.
- Que se puedan grabar locuciones en caso de incidencias de gran impacto para evitar el colapso del teléfono.
- Proponemos que al menos un Técnico Senior disponga de formación en Call Center Manager para que pueda realizar algunas tareas de gestión en la plataforma en caso de que así lo permita la CNMC.

1.1.1.6 Establecimiento de Punto de Atención Telefónica CAU

Con el objetivo de incrementar la capacidad de Soporte, proponemos la creación de un Punto de Atención Telefónica para el servicio que será gestionado por un Técnico Junior Microinformático de Soporte (de forma rotatoria) que estará permanentemente desde las instalaciones de la propia CNMC atendiendo las llamadas y la recepción/resolución de los tickets de los usuarios para su inmediata gestión, eso nos permitirá ganar en rapidez y eficiencia en los tiempos de respuesta, gestión y resolución ágil de tickets desde este nivel evitando escalados innecesarios, mejorando la percepción del servicio por parte de los usuarios.



Este punto, aunque es gestionado por un Técnico Junior de Microinformático de forma permanente podrá estar apoyado por otros técnicos como desborde de llamadas o derivación de los tickets que no pueda ser atendidos simultáneamente. Se encargará de la recepción de los tickets de los usuarios de la CNMC principalmente de forma Telefónica, también a través de los otros canales establecidos (Dracma), procediendo a su registro, clasificación, catalogación, documentación y escalado al equipo de Soporte Senior en caso de ser necesario, también tendrá la función de la resolución de los tickets desde la primera línea si dispone de las competencias. Para ello se identificarán procesos repetitivos, que puedan resolverse de forma telefónica o por conexión remota de forma fácil, a través de la generación de procedimientos sencillos y la capacitación constante del equipo Soporte de Técnicos Junior Microinformática para dotarle de mayor capacidad resolutive.

Es por lo que, a través del Coordinador de Proyecto, con el apoyo del equipo de trabajo de Soporte Senior, identificará las tipologías de incidencias más repetitivas, de resolución sencilla o procesos básicos y establecerá los mecanismos para la asunción de la actividad desde el Punto de Atención Telefónica y que pasamos a desarrollar a continuación.

1. Identificación de Actividades

- **Analizar los tickets y problemas recurrentes:** Revisar las tipologías de incidencias o solicitudes más comunes para identificar patrones de problemas que se repitan y que tengan resoluciones estándar o repetitivas.
- **Documentar casos simples y de complejidad media:** Separar aquellos que son fácilmente documentables y no requieren una intervención profunda o conocimientos avanzados.

2. Documentación de Procesos y Resoluciones

- **Crear procedimientos claros:** Documentar cada problema con su correspondiente solución paso a paso, utilizando un lenguaje simple, conciso y comprensible para el Equipo de Soporte.
- **Incluir guías visuales:** Si es posible, añadir capturas de pantalla, videos tutoriales o diagramas que ayuden a visualizar la resolución del problema.
- **Generar scripts automatizados:** Cuando sea aplicable, crear scripts que permitan automatizar la resolución de ciertos problemas (por ejemplo, scripts para restablecer contraseñas, limpiar caché, reinstalar software común, etc.).



3. Capacitación del equipo Soporte

- **Sesiones de formación:** Organizar sesiones de capacitación para el equipo de Soporte de Técnicos Junior de Microinformática, en donde se expliquen los nuevos procedimientos y cómo abordar los problemas que sean asumidos.
- **Simulaciones y práctica supervisada:** Permitir que el Equipo de Soporte practique la resolución de los nuevos problemas con el acompañamiento de los técnicos de Soporte Senior para asegurar la correcta comprensión de los procesos.

4. Implementación de la Transferencia de Actividad

- **Actualizar la herramienta de gestión de tickets:** Parametrizar el sistema de tickets Dracma para catalogación y clasificación de los tickets, asignando la resolución al equipo de soporte correspondiente en función de la tipología.
- **Establecer criterios claros de escalación:** Definir qué situaciones o criterios requieren que el Equipo de Soporte escale nuevamente un ticket al Equipo de Soporte Senior (por ejemplo, si el problema no se resuelve en un tiempo determinado o si se presentan complicaciones inesperadas).

5. Pruebas y Monitoreo

- **Periodo de prueba:** Implementar la transferencia de actividad de manera gradual durante la fase de toma de control para verificar que desde el Punto de Atención Telefónica pueda asumir las funciones de forma correcta.
- **Monitorear el rendimiento:** Evaluar los tiempos de resolución y la satisfacción del cliente durante el periodo inicial para detectar posibles problemas de transferencia y hacer los ajustes necesarios.

6. Feedback y Mejora Continua

- **Reuniones regulares entre niveles:** El Coordinador de Proyecto fomentará una comunicación fluida entre los técnicos Junior y Senior para retroalimentación continua a través de Daily Meeting.
- **Revisar y actualizar la documentación:** La documentación debe mantenerse actualizada con cualquier cambio en los procesos, soluciones o herramientas.
- **Revisión Regular de la Transferencia de Actividad** Identificar nuevas actividades que puedan asumirse desde el Punto Único de Atención Telefónica para seguir optimizando el proceso de soporte.

1.1.1.7 Propuesta de mejora Herramienta Ticketing Dracma

La herramienta de Ticketing Dracma es el canal de entrada de las incidencias y peticiones de los usuarios al servicio, esta herramienta implantada durante la ejecución del contrato en vigor ha ido adaptándose a las necesidades que han surgido en la CNMC. Para el nuevo contrato proponemos a la CNMC una serie de propuestas de mejora para la adaptación de la herramienta que signifiquen una ayuda a mejorar la gestión y prestación del servicio.



- Adaptación de la herramienta para que un ticket no pueda modificarse una vez cerrado, solo reabrirse. Ello actualmente afecta a que la información del Cuadro de mando no vaya acorde al cierre real del ticket, ya que al realizarse cualquier comentario sobre un ticket cerrado actualiza la fecha de cierre.
- Implementar la categorización de los tickets directamente en Dracma.
- Implementar la posibilidad de incluir una encuesta de satisfacción al usuario cuando se cierre un ticket, valorando la calidad del servicio recibido.
- Cuando un ticket esté cerca de incumplir un ANS o no registre actividad en un tiempo, automáticamente envíe un correo notifique al técnico la situación para que realice las acciones oportunas para agilizar su resolución.

1.1.1.8 Propuesta de revisión y mejora de los procedimientos de gestión de tickets

Fruto de la experiencia en la prestación del servicio en los últimos años hemos identificado mejoras en los flujos y los chequeos de la información en los procedimientos de gestión de los tickets (Incidencias y Peticiones), además de incorporar la figura del Supervisor, que redundará en un incremento en los niveles de calidad del servicio





y mejorará la percepción de usuario en la prestación. A continuación, se resumen las principales mejoras, que se describen con mayor detalle en el apartado 3.1.4 Modelo Operativo del Servicio:

- **Aportar evidencia del cierre de los tickets a usuarios:** Garantizar que en todos los tickets se indique cual es la solución aportada para la resolución del ticket, de manera que también sirva como guía para la base de conocimientos de errores conocidos.
- **Garantizar la correcta documentación de la actividad de los tickets:** Todos los técnicos han de registrar cualquier actividad que se realice respecto un ticket, ya sea una llamada, un correo, pruebas realizadas, etc. De tal manera que se mantenga un histórico y se pueda mantener una traza, no dando la sensación de que el ticket está encolado sin realizar nada.
- **Validación de la resolución de un ticket con el usuario:** Siempre se ha de validar con el usuario la resolución de un ticket antes de su cierre en la herramienta de ticketing (Dracma), para ello se confirmará su resolución con el usuario mediante llamada telefónica, correo o conversación durante la asistencia para que verifique que el problema esté resuelto.
También en los casos más sensibles o que hayan generado impacto en el usuario se volverá a chequear con el usuario pasados 3 – 4 días, la correcta resolución del ticket y su operatividad.
- **Encuestas de Satisfacción:** Tal y como describimos en el apartado 1.1.1.7 Propuesta de mejora Herramienta Ticketing Dracma, proponemos que en el proceso de resolución del ticket el usuario pueda evaluar la calidad de atención recibida tanto en el nivel de atención, como en la solución técnica aplicada, a través de una encuesta de satisfacción, en donde posteriormente se realizará un análisis de estas tomando las medidas correctivas necesarias, tal y como se describe en el apartado 4.1.2.5 Encuestas de Satisfacción.
- **Rol Perfil de Supervisor:** Establecemos el rol de Supervisor, como perfil garante del cumplimiento por parte de todo el equipo del proceso de gestión de tickets. Este rol de Supervisor que llevará el Técnico Senior de Sistemas, con el apoyo del Coordinador de Proyecto, se responsabilizará de vigilar la calidad de los tickets, a través del cumplimiento de los procedimientos de gestión y el incremento de los niveles de calidad del servicio del equipo de trabajo realizando las siguientes actividades en momentos valle:
 - Despachar los tickets encolados que no dispongan de técnico asignado.
 - Revisión de los tickets pendientes de los técnicos, verificar su correcta actualización y cumplimiento de los niveles de servicio en caso de acercarse a plazos de incumplimiento.
 - Auditar la reapertura de tickets, verificando si se trata de una resolución incorrecta.
 - Homogeneización del conocimiento sobre los procedimientos de gestión entre los equipos de trabajo, identificar errores individual o globalmente y corrección de estos.
 - Auditoría periódica de tickets por técnico, para el análisis de la calidad de la información y resolución.



1.1.1.9 Auditoría Inventario

Proponemos la realización de un chequeo y revisión del estado de inventario. Esta auditoria tiene como fin documentar el estado, la ubicación y la funcionalidad de todo el equipamiento informático soportado desde el servicio. Dentro del alcance de la auditoría incluirá tanto el equipamiento en uso, como el contenido en los almacenes, incluyendo en esta la revisión de la funcionalidad de este, categorizando.



Esta auditoría inicial que conllevará una revisión completa del inventario de activos irá acompañada de proceso de chequeo y medición periódicos de forma aleatoria durante toda la ejecución del servicio.

Como de mejora adicional en este aspecto proponemos la creación **del Rol de Responsable de Inventario**, este perfil que será ejecutado por un perfil Técnico Junior de Microinformática en Madrid, se responsabilizará de llevar un control de las entradas y salidas de almacén, garantizando en todo momento una traza de los movimientos de los activos, adicionalmente se responsabilizará de la correcta operatividad y mantenimiento del equipamiento en almacén, al tratarse de un perfil técnico se encargará del maquetado de los equipos para su reutilización inmediata y se encargará de realizar chequeos de la correcta actualización de la información en el inventario, cuando se realicen movimientos o de forma aleatoria.



1.1.1.10 Plan de Formación Continua del Servicio

Dentro de las mejoras que proponemos, se encuentra capacitar al equipo de trabajo en las tendencias de mercado aplicables al servicio y siempre alineadas con la evolución tecnológica de la CNMC, de forma que todos adquieran la capacitación necesaria de forma anticipada para realizar las tareas objeto del Servicio y cubrir los distintos ámbitos tecnológicos del servicio (Microinformático, Audiovisuales, etc.). Para ello, desde la fase de toma de control se diseñará y ejecutará de forma acordada con la CNMC un Plan de Formación, definido en el Apartado “3.4 Formación Continua del Equipo”, mediante acciones de capacitación: Cursos, “Work-shops”, Autoestudio, Documentación, “Shadowing inverso” necesarias, para cubrir las necesidades.

1.1.1.11 Propuesta de Actualización del Cuadro de Mando

Dada la experiencia atesorada por Oesía en la prestación del servicio, ya disponemos actualmente de un CdM puesto a disposición de la CNMC que ha ido evolucionando a lo largo de la prestación para disponer de la información más completa, que permita analizar el estado del servicio y su evolución continua.

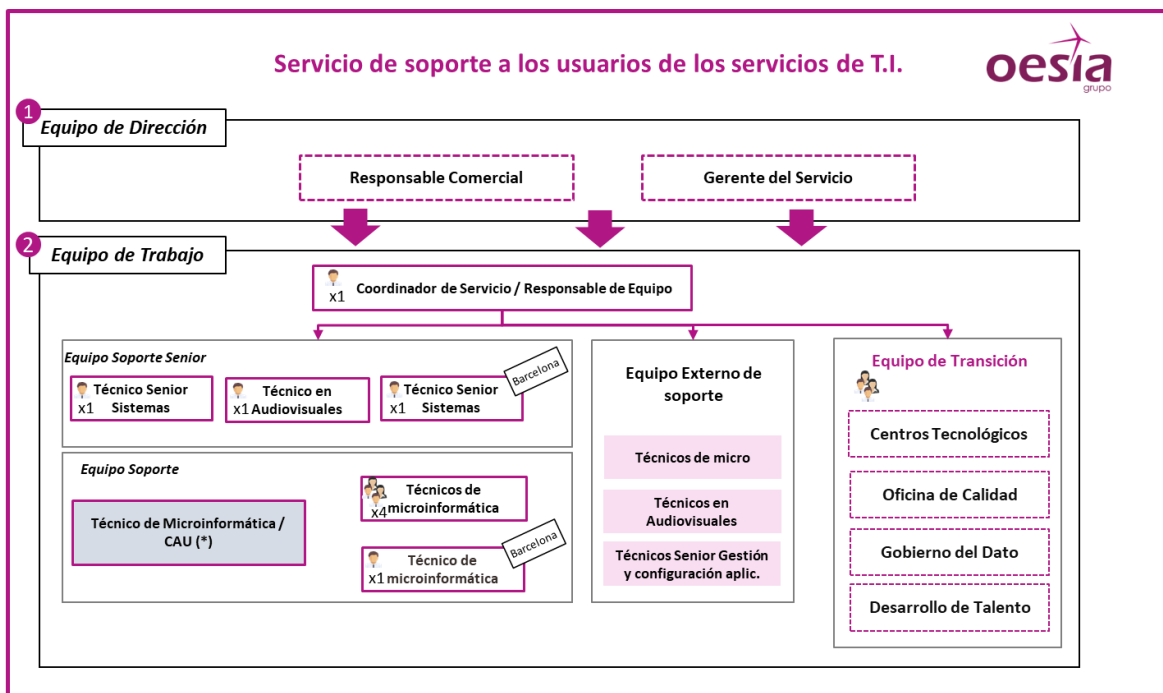
Con el objetivo de continuar alineados con el plan estratégico de la CNMC, durante la Fase de Toma de Control, Oesía se compromete a realizar reuniones específicas donde planteará propuestas a la CNMC para la actualización y mejora de la información a mostrar del CdM, así como su periodicidad de presentación y publicación.

Las propuestas de mejora y actualización del Cuadro de Mando se detallan en el apartado 3.2 Gestión de documentación y Cuadros de Mando.

1.2 Características de equipo que trabajará en paralelo

Como indicamos con anterioridad al ser actualmente los prestatarios del servicio, enfocamos esta fase como un proceso de adaptación del servicio al nuevo contrato y para la puesta en marcha de las propuestas de mejora que de forma acordada con la CNMC se pongan en marcha en esta fase.

Oesía facilitará un equipo de trabajo adicional a través de la Oficina Técnica de Apoyo al Servicio con dedicación parcial al servicio, con los conocimientos expertos en los ámbitos de las mejoras a implantar, que colaborará con el Coordinador de Proyecto en su implantación, entre ellos se incluyen personal de los Centros Tecnológicos, Gobierno del Dato, Centro de Calidad y Desarrollo de Talento.



- Equipo en Centros de Trabajo de CNMC - Madrid / Barcelona
- Equipo sin presencia permanente en Centro de CNMC
- Técnico Microinformática para Atención Telefónica y Catalogación de Incidencias - Madrid
- Equipo en oficinas de Oesía

A continuación, mostramos el equipo de trabajo que se incorporará y en que actividades participará

Perfil	Descripción
Coordinador de Proyecto/Responsable de Equipo y Gerente del Servicio	Responsables de facilitar las tareas a realizar en esta fase e hitos a cumplir, validación de la implantación de todas las mejoras propuestas y cumplimiento de los objetivos, actuando como motivador tanto de la fluidez en las tareas de gobierno (comunicación entre Oesía y la CNMC), desbloqueo de situaciones relacionadas con la operativa diaria, etc.
Equipo de Trabajo (Técnicos)	El Equipo de Trabajo seguirá realizando las actividades del Servicio tal y como se estaba realizando hasta el momento. Las propuestas de mejora se llevarán a cabo de una forma no disruptiva para el Servicio.
Oficina de Calidad	Equipo responsable de colaborar en las mejoras de Auditoría del Plan de Gestión Documental, Establecimiento de Punto Único de contacto, Propuesta de Parametrización de la Herramienta de Ticketing disponiendo de los conocimientos: <ul style="list-style-type: none"> • Auditorias de proyectos y documentación, chequeo de la calidad de la documentación. • Experiencia en implantación, mantenimiento y arquitectura de herramientas de gestión. • Evaluación de procesos y servicios respecto a modelos y buenas prácticas. • Lanzamiento de proyectos de mejora de servicios y procesos. • Experiencia en consultoría, implantación de productos de todo el ciclo: toma de requerimientos, parametrización, diseños técnicos, pruebas, manuales, formación a usuarios.
Centros Tecnológicos	Equipo específico que asesorará al el Coordinador de Proyecto, en la aplicación de mejoras en las soluciones tecnológicas que se proponen en el servicio.
Gobierno del Dato	Responsable de la actualización y generación de nuevas vistas del Cuadro de Mando del Servicio. Master en Big Data por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación. Cuenta con más de 10 años de experiencia en el análisis de datos con Oracle, MS SQL, Excel, presentación de la información con Tableau, MicroStrategy y Power BI.
Desarrollo de Talento	Equipo responsable de los programas de formación, coaching y mentoría para mejorar las habilidades y competencias de los empleados con el objetivo de maximizar su rendimiento. Se encargará de elaborar los programas de capacitación y formación del equipo técnico del servicio a través de las siguientes iniciativas: <ul style="list-style-type: none"> • Programas de capacitación y formación, cursos técnicos en los ámbitos tecnológicos (MDM, SCCM, Windows, Audiovisuales) • Planes de Desarrollo Individualizados y por perfil, para cada miembro del equipo de trabajo con objetivos a corto y largo plazo. • Acceso a recursos digitales, como la Universidad Tecnológica de Oesía, que cuenta con una plataforma de Teleformación accesible desde cualquier lugar, con un amplio catálogo de formación en ámbitos tecnológicos, habilidades, idiomas. • Desarrollo de Habilidades, como el liderazgo, la comunicación, trabajo en equipo, etc.

A continuación, se especifican las mejoras y que equipos específicos de la transición participaran en la implantación de las mejoras del servicio.

Mejora	Equipo de Transición
Implantación de la Oficina de Calidad	Oficina de Calidad
Auditoría del Plan de Gestión Documental	Oficina de Calidad
Auditoría de Inventario	Oficina de Calidad
Establecimiento del Punto de Atención Telefónica	Oficina de Calidad
Propuesta de mejora de Herramienta Ticketing Dracma	Oficina de Calidad
Propuesta de Adaptación de la Herramienta de gestión de llamadas Call Manager	Centros Tecnológicos
Propuesta de revisión y mejora de los procedimientos de Gestión de Tickets	Oficina de Calidad
Propuesta de Actualización del Cuadro de Mando	Gobierno del Dato
Plan de Formación Continua del Servicio	Desarrollo de Talento

1.3 Minoración del riesgo de impacto fruto de la transición

El objetivo de elaborar un Plan de Riesgos en la Fase de Toma de Control está en la identificación de los posibles obstáculos que se pudieran detectar, proponiendo las acciones de mitigación que permitan solucionar la posible crisis generada, buscando en todo momento garantizar la continuidad de negocio y el máximo nivel de calidad

Desde esta aproximación, y de forma más estructurada, se presenta a continuación un esquema que resume las mejores prácticas de gestión de riesgos:

Se podrá utilizar para la monitorización de los riesgos una ficha denominada “Hoja de Identificación de Riesgos”, la cual servirá como elemento de documentación de los riesgos, fundamental durante el desarrollo del proyecto, aportando importante información sobre el riesgo, las acciones recomendadas para evitarlo y/o para su mitigación y/o para su contingencia, el impacto previsto; y cualquier elemento que permita la documentación de las acciones de mejora continua, recogiendo las acciones tomadas y los resultados obtenidos.



Al ser Oesía el actual prestatario del servicio y no produciéndose cambio de proveedor del servicio, este se seguirá prestando con total normalidad, quedando todos los riesgos sobre esta fase muy mitigados, exponiendo únicamente los siguientes:



RIESGOS MITIGADOS	PROBLEMÁTICA
Historial de Incidencias	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener la Base de Conocimiento • Pérdida de tiempo en la resolución de incidencias, ya detectadas. • Problemas del servicio ocultos o aplazados
Desviaciones en el Plan de Toma de Control	<ul style="list-style-type: none"> • Pueden existir problemas en la ejecución de las actividades definidas para la Toma del Control del servicio, como en la implantación de herramientas y parametrización de estas o los cambios organizativos, que, aunque no han afectar a la continuidad en la prestación del servicio



	y el cumplimiento de los niveles de servicio, si puede afectar a la duración de esta Fase.
Retención del Talento del equipo de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de todo el conocimiento actual. • Rotación de los recursos del Equipo de Trabajo.

La siguiente tabla identifica riesgos que pueden darse durante una fase de Toma de Control y las acciones mitigadoras:

RIESGOS DETECTADOS	PROBLEMÁTICA	ACCIÓN MITIGADORA
Actualización de conceptos clave	<ul style="list-style-type: none"> • Detección de necesidad de refrescar conceptos, operativas, etc. por parte de algún miembro del Equipo de Trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Durante la primera semana se realizará un repaso de conceptos, operativas, tareas, etc. para solventar posibles carencias. • Formación sobre las novedades del servicio, nuevas tareas a realizar, mecanismo de comunicación y control.
Falta de capacitación del equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Disponer de equipo de trabajo que no cubra todas las tecnologías. • Falta de conocimiento sobre el funcionamiento interno del servicio y en si de la CNMC. 	<ul style="list-style-type: none"> • Durante toda la prestación del servicio se ha estado capacitando al equipo en las tecnologías y habilidades necesarias para adaptarse a las nuevas necesidades del servicio o propiciado por nuevas tecnologías o metodologías. • Igualmente presentamos un plan de formación para seguir en esa línea y nuestro firme compromiso en continuar apostando por la formación continua.
Rotación del equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de conocimientos clave del servicio. • Reducción de los niveles de calidad del servicio hasta formación de nuevos recursos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evitar la rotación mediante las políticas de retención del talento de grupo Oesía: <ul style="list-style-type: none"> ○ Plan de Carrera ○ Retribución flexible. ○ Formación continua. ○ Plan de igualdad y conciliación familiar.
Pérdida de Confianza	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de confianza de los stakeholders internos y externos de la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comités de Seguimiento como medida preventiva. • Divulgación y presentación del cambio a los stakeholders. • Coordinación con el resto de las áreas TI. • Ganarse la confianza de los stakeholders. • Hacer partícipes e involucrar a los stakeholders.
Exceso sobrevenido de la demanda	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento de la actividad. • Nuevos proyectos para ejecutar en distintos ámbitos tecnológicos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación del servicio, turnos, vacaciones • Monitorizar las posibles desviaciones en la demanda de forma anticipada. • Oficina Técnica de apoyo al servicio con recursos preparados en distintos ámbitos tecnológicos • Establecer planes formativos en nuevas tecnologías a implementar. • Planes formativos a los distintos perfiles de ámbitos tecnológicos para adquirir capacidades de otros.
Incumplimiento de Plazos en la Toma de Control del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Defectos en la planificación de actividades. 	<ul style="list-style-type: none"> • Definir correcto alcance de las actividades a realizar en la toma de control. • Cronograma con hitos y responsables de cada hito. • Análisis de dependencias tecnológicas.

Falta de Calidad en la Documentación del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> Incorrecta aplicación de los procedimientos. Desviación en los niveles de calidad del servicio 	<ul style="list-style-type: none"> Incorporación de una Oficina de Calidad del servicio que Audite el Plan de Gestión Documental desde el inicio del nuevo contrato. Capacitar y unificar criterios del equipo de trabajo en los procedimientos para la creación y actualización de la documentación. Unificar la información en un solo repositorio.
--	---	--

2 Composición del Equipo Técnico

Coordinador de Proyecto

SERVICIOS PROFESIONALES	DESCRIPCIÓN		
Perfil Ofertado	Coordinador		
Formación Académica	Bachillerato y COU En aplicación de lo establecido en el Real Decreto 806/2006, de 30 de junio, por el que se establece el calendario de aplicación de la nueva ordenación del sistema educativo, establecida por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, así como en la Orden EDU/1603/2009, de 10 de junio, por la que se establecen equivalencias con los títulos de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria y de Bachiller regulados en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, el nivel formativo de BACHILLERATO referido es equivalente al nivel formativo, Ciclo Formativo Grado Superior, CFGS , a todos los efectos.		
Certificaciones y Cursos	<ul style="list-style-type: none"> 2024: Microsoft Power BI Avanzado, Intermedio, Introducción (37 h) 2024: Trabajo colaborativo con M365 y One Drive. 2024: Copilot para M365. 2024: ChatGPT con la API de OpenAI (9 h) 2024 Metodologías Ágiles (17 h) 2024: Sharepoint: Gestor Documental, On Premise, Administracion (19 h) 2024: Power Automate y PowerShell (6 h) 2024: Gestión de Proyectos IT y liderazgo de equipos (10 h) 2024: Fundamento Redes TCP/IP (12 h) 2022: Microsoft Office Specialist (MOS): Excel 2019 Associate 2020: Microsoft Technology Associate (MTA) Windows Operating System Fundamentals. 2013: ITIL Foundation Certificate 		
EXPERIENCIA			
Empresa	OESIA NETWORK SL / CNMC		
Fecha Inicio	Octubre de 2017	Fecha Fin	Actualidad
Puesto	Coordinador		
Descripción de los trabajos realizados			
<ul style="list-style-type: none"> Supervisión y coordinación de un grupo de trabajo de 10 personas Monitorización de aplicaciones Seguimiento de incidencias Elaboración de documentación técnica relacionada con las intervenciones en cliente. Realización de inventario en las sedes. Responsable de la organización, del desarrollo y control permanente del servicio, supervisando el ajuste a los objetivos iniciales y niveles de servicio establecidos. Así como de la gestión de las personas del equipo técnico del CAU y del mantenimiento hardware. Desarrollar el plan de trabajo y elaborar informes periódicos de seguimiento. Responsable de la definición de los procesos del servicio. 			



<ul style="list-style-type: none"> • Participación en el servicio de atención a usuarios • Creación de cuadros de mandos que ofrecerá información sobre ANS • Procedimientos de trabajos definidos para la provisión de los servicios de Catalogo 			
Empresa	OESIA NETWORK SL / Telefónica		
Fecha Inicio	Julio de 2011	Fecha Fin	Octubre de 2017
Puesto	Jefe de Proyecto		
Descripción de los trabajos realizados			
<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión y coordinación de un grupo de trabajo de 8 personas. Monitorización de aplicaciones. Detección de incidencias. • Seguimiento de incidencias. • Propuestas de mejora de las aplicaciones. Generación de informes para el cliente. • Elaboración de procedimientos de monitorización, operación, administración y troubleshooting para las distintas tecnologías y plataformas. Formación de los técnicos de operación en las distintas plataformas y tecnologías y en los procesos y procedimientos asociados. • Realización de informes específicos de su tecnología y de servicios. Seguimiento y análisis, de los casos abiertos con suministradores y su impacto sobre las operaciones. • Interlocución con grupos externos e internos para la implementación de nuevos servicios y plataformas que incidan sobre la operación. • Asegurar dentro de su ámbito de responsabilidad, el cumplimiento de los niveles de servicio y disponibilidad de red comprometidos. • Tomcat; Java; J2EE; JSP; Swimg; servlets; Phytion; XML; DHTML; Javascript; Unixrvcio • Administración y configuración de los sistemas que conforman la maqueta de video de Movistar+. • Instalación y certificación de las aplicaciones que conforman el Back-End y Front-end de la plataforma Movistar+. • Tecnología: J2EE, Oracle, Jboss, Windows, Linux. • Seguimiento junto con otros grupos operativos, de los niveles de servicio alcanzados en servicios y plataformas, identificándolos puntos de acción y de mejora. • Escalado técnico y administrativo de incidencias tanto a grupos internos como externos. • Especificar las herramientas y sistemas necesarios para garantizar la correcta operación y el Aseguramiento del servicio. • Controlar, asegurar y analizar riesgos de los cambios que se realizan en producción. Estableciendo los métodos de control para asegurar la fiabilidad y disponibilidad. • Desarrollo de los métodos de control y monitorización para que se puedan establecer las mediciones y monitorizaciones sobre los sistemas y servicios. 			
Empresa	Telefónica Certificación		
Fecha Inicio	Marzo de 2007	Fecha Fin	Julio de 2011
Puesto	Administrador de Sistemas		
Descripción de los trabajos realizados			
<ul style="list-style-type: none"> • Pruebas de estabilidad y seguridad de aplicaciones cliente servidor con la herramienta PAROS. Certificado y Scampi a nivel de proyecto en CMMI Nivel 3 para Telefónica de España, en los procesos de verificación, validación e integración de Software. • Administración Servidores WEB (JRUN, IPLANET 4.11, SUN ONE 6.0, SUNONE 6.1). • Instalación, configuración y gestión de instancias web, balanceo, soporte al desarrollo y creación de foros con Webcrossing. • Administración de LDAP. Administración de base de datos Oracle 8, 9 y 10. Instalación de software de diferentes aplicaciones en distintos lenguajes de programación. Para entornos MVS o Mainframe experiencia de 7 años en la herramienta HGC, para el control de DB2, SORTS, COBOL, PROJCL, PROCLIB, MAPAS. 			
Empresa	Telefónica I+D		
Fecha Inicio	Agosto de 2003	Fecha Fin	Marzo. de 2007
Puesto	Administrador de Sistemas		
Descripción de los trabajos realizados	<ul style="list-style-type: none"> • Administrador de usuarios y técnico de sistemas. 		

Técnico Senior de Sistemas 1

SERVICIOS PROFESIONALES		DESCRIPCIÓN	
Perfil Ofertado	Técnico Senior de Sistemas		
Formación Académica	FP Grado Superior Informatica		
Certificaciones y Cursos	<ul style="list-style-type: none"> • 2024: Curso completo Intune- Udemy (4,5 h) • 2023: Curso básico Intune – Udemy (4 h) • 2024: Microsoft SCCM Training (12 h) • 2024: Microsoft Endpoint Configuration Manager MECM (SCCM) (16,5 h) • 2024: MTA - MS 900 Microsoft 365 Fundamentos. (13,5 h) • 2024: Monitorización con Azure (3 h) • 2024: Asistentes y Threads con GPT-4 API de OpenAI (7 h) • 2024: IA: Copilot 365, GTP-4, Deep Learning con Python (15 h) • 2024: Sharepoint on Premise para usuarios (7 h) • 2024: PowerShell par administradores (12 h) • 2023: ITIL 4 (14 h) • 2023: Curso trabajo en remoto Teams - Oesia • 2023: Curso Azure para principiantes • 2023: Curso introducción Microsoft PowerBI • 2022: Curso de Microsoft PowerPoint • 2022: Curso Powershell principiantes -OpenWebinars • 2022: Curso Microsoft Excel avanzado-Oesia • 2022: Google: Protege tu negocio Ciberseguridad - teletrabajo • 2022: Google: Digitaliza paso a paso tu negocio • 2022: Competencias Digitales • 2018: Instalación y configuración Windows 10 • 2018: Excel avanzado • 2018: RGPD • 2017: LOPD (CIFO La Violeta) • 2017: Windows 2012 Server (150 horas – CIFO La Violeta) • 2009: Aps- HO commercial Desktops, Workstation and notebooks • 2006: Aps- HP laserjet solutions • 1996: Técnico mantenimiento PCs • 1995: Técnico redes Novell 		
EXPERIENCIA			
Empresa	OESIA NETWORK SL		
Fecha Inicio	Marzo de 2022	Fecha Fin	Actualidad
Puesto	Técnico senior		
Descripción de los trabajos realizados			
<ul style="list-style-type: none"> • Soporte Usuarios, gestión almacén, gestión consola antivirus, despliegue aplicaciones por SCCM y por Intune, maquetación de dispositivos, configuración de móviles... • Soporte informático en Windows, Office y Microsoft 365. 			
Empresa	Oca Global Services		
Fecha Inicio	Nov. de 2021	Fecha Fin	Marzo de 2022
Puesto	Administrador de Google Workspace y Help Desk N2		
Descripción de los trabajos realizados			
<ul style="list-style-type: none"> • Creación de usuarios en Ad y bajas, creación de cuentas correo, grupos, reseteado contraseñas, backup de las cuentas correos cuando se daban de baja, migración de cuentas correo de Google Workspace entre dominio de Google. 			

<ul style="list-style-type: none"> Resolución de incidencias y soporte informático, atención al usuario, VPN, conexiones remotas, escalado de incidencias, ... 			
Empresa	ISS Facility Services (Necsia)		
Fecha Inicio	Junio de 2021	Fecha Fin	Octubre de 2021
Puesto	Help desk N1		
Descripción de los trabajos realizados			
<ul style="list-style-type: none"> Resolución de incidencias y soporte informático, atención al usuario, VPN, Office365 (asignación licencias aprobadas por superiores), conexiones remotas, escalado de incidencias, maquetación y preparado de equipos, envío de equipos 			
Empresa	Médicos sin fronteras (Necsia)		
Fecha Inicio	Marzo de 2021	Fecha Fin	Junio de 2021
Puesto	Help Desk N1		
Empresa	Transport Metropolitana de Barcelona (TMB) (Necsia)		
Fecha Inicio	Dic. de 2020	Fecha Fin	Marzo de 2021
Puesto	Help desk N1		
Descripción de los trabajos realizados			
<ul style="list-style-type: none"> Resolución de incidencias y Soporte informático, atención al usuario (En central y las diversas estaciones del metro), conexiones remotas, ... Soporte de aplicaciones Microsoft (Windows, paquete Office, MS 365) 			
Empresa	Ciutat de L'aigua de Barcelona		
Fecha Inicio	Enero de 2018	Fecha Fin	Dic. de 2020
Puesto	Técnico de Soporte N2		
Descripción de los trabajos realizados			
<ul style="list-style-type: none"> Resolución de incidencias y soporte informático, atención al usuario, móviles, VPN, Windows, Office365, conexiones remotas, escalado de incidencias, ... Despliegue aplicaciones por SCCM 			
Empresa	ID GRUP		
Fecha Inicio	2003	Fecha Fin	2017
Puesto	Técnico informático de campo		
Descripción de los trabajos realizados			
<ul style="list-style-type: none"> Mantenimiento, reparaciones e instalaciones de impresoras, Pc's y redes de diferentes departamentos de la Generalitat de Catalunya y otras administraciones públicas (Sanitat, Benestar i Família, Agricultura, SOC, Justicia: Sales de vista, juzgados i centros penitenciarios, Educación, Universidades, Mossos d'Esquadra, Bomberos...) a nivel de todo el territorio de Cataluña. Mantenimiento a entidades bancarias (Caixa Terrassa, Caixa Sabadell i Caixa UNIM, ...). 			
Empresa	PISTA CERO INFORMATICA, SL		
Fecha Inicio	1997	Fecha Fin	2002
Puesto	Técnico Informática		
Descripción de los trabajos realizados	<ul style="list-style-type: none"> Técnico soporte Novell, montaje equipos y mantenimiento a Empresas 		

Técnico Senior de Sistemas 2

SERVICIOS PROFESIONALES	DESCRIPCIÓN
Perfil Ofertado	Técnico Senior de Sistemas
Formación Académica	Técnico Superior en Administración de sistemas informáticos en red
Certificaciones y Cursos	<ul style="list-style-type: none"> 2024: Microsoft Intune 2024 2024: Microsoft SCCM Training (12,5 h) 2024: SharePoint On Premise para usuarios (11 h)

	<ul style="list-style-type: none"> • 2021: CCNA Certificación Cisco: Redes y Switching (25 h) • 2024: Curso de certificación Excel Associate MO-20 (6 h) • 2024: Curso de administración de Azure (5 horas) • 2024: ITIL® 4 (7 horas) • 2024: Microsoft Planner • 2024: Copilot para-Microsoft 365 (4 horas) • 2024: Curso de Power BI: Preparación de los datos (4 h) • 2024: Introducción al Esquema Nacional de Seguridad (19 h) • 2023: Curso de VMware vSphere para principiantes (10 h) • 2023: Microsoft SCCM/Endpoint Configuration Manager for Beginners (9,5 h) • 2023: Microsoft Endpoint Configuration Manager MECM (SCCM) (16,5 h) • 2022: MO-200 de Microsoft: "Especialista en Excel" • 2021: Webex Teams and Webex Meetings - Full Course • 2020: Microsoft Windows 10 - MTA Windows OS Fundamentals 98-349 • 2020: 70-698: Instalar y Configurar Windows 10 • 2018: Administración y Configuración de SCCM 2016 • Curso Configuración Manager-2012-SCCM. • Curso de Fundamentos de redes: TCP/IP. 		
EXPERIENCIA			
Empresa	OESIA NETWORK SL		
Fecha Inicio	15 marzo 2017	Fecha Fin	Actualidad
Puesto	Técnico Senior		
Descripción de los trabajos realizados			
<ul style="list-style-type: none"> • Administrador de SCCM, creación de aplicación, despliegue de paquetes, aplicaciones, despliegue de sistemas operativos, de actualizaciones críticas de W10 y W11. • Administrador de F-secure desplegar actualización de consola y administrar la consola. • Configuración de equipos, instalación de aplicaciones, instalación y configuración de impresoras, instalación de antivirus, resolución de incidencias, creación de usuarios Directorio Activo, configuración de buzones en Exchange y creación de cuentas en Exchange, Virtualización Vmware. • Paquete Office y Microsoft 365. 			
Empresa	ACCUDE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION, S.L.		
Fecha Inicio	25 enero 2017	Fecha Fin	10 marzo 2017
Puesto	Técnico Soporte Local		
Descripción de los trabajos realizados	<ul style="list-style-type: none"> • Configuración de equipos, instalación de aplicaciones, instalación y configuración de impresoras, instalación de antivirus, resolución de incidencias 		
Empresa	ACCUDE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION, S.L.		
Fecha Inicio	30 marzo 2016	Fecha Fin	05 enero 2017
Puesto	Técnico Soporte Local		
Descripción de los trabajos realizados	<ul style="list-style-type: none"> • Configuración, reparación y montaje de ordenadores, configuración de ciber salas, configuración de redes, impresoras y escáneres. 		
Empresa	SUMINISTROS, IMPORTACIONES Y MANTENIMIENTOS ELECTRONICOS		
Fecha Inicio	19 mayo 2015	Fecha Fin	10 julio 2015
Puesto	Técnico Soporte Local		
Descripción de los trabajos realizados			
<ul style="list-style-type: none"> • Resolución de incidencias, Instalación y reparación de sistemas operativos Windows, meter equipos en dominio, Instalación de aplicaciones, Configuración de redes, Smartphones, Instalación y configuración de nuevos componentes, Backup y restauración de copias de seguridad (Ghost, Acronis...), Recuperación de datos perdidos, in situ y remoto, dar permisos a los usuarios en red, Active Directory. Configuración de dispositivos móviles. 			
Empresa	IOON TECHNOLOGIES S.L.U.		
Fecha Inicio	08 julio 2014	Fecha Fin	10 marzo 2015
Puesto	Técnico Soporte Local:		



Descripción de los trabajos realizados

- Resolución de incidencias, Instalación de aplicaciones, Recuperación de datos perdidos, eliminación de virus y troyanos, resolución de incidencias remoto, dar permisos a los usuarios en red, Active Directory.

Técnico Junior Microinformático 1

SERVICIOS PROFESIONALES DESCRIPCIÓN

Perfil Ofertado Técnico Junior Microinformático

Formación Académica CFGS Informática

Certificaciones y Cursos

- 2024: SharePoint On Premise para usuarios (7 h)
- 2024: Microsoft 365: Primer contacto
- 2024: Trabajo colaborativo con Microsoft 365
- 2023: Curso de análisis de malware (5 h)
- 2022: Curso para aprender Linux desde cero (15 h)
- 2022: SSH: imprescindible en tiempos modernos (6 h)
- 2022: Curso de Trucos de Excel (5 h)
- 2022: Curso de mapas mentales y GTD para una productividad inteligente (3 h)
- 2022: Metodologías ágiles (11 h)
- 2022: Curso de PowerPoint (6 h)
- 2021: Transformación Digital con Microsoft Teams (5,5 h)

EXPERIENCIA

Empresa OESIA NETWORKS (BARCELONA/MADRID)

Fecha Inicio 18/11/2022 **Fecha Fin** Actualidad

Puesto Técnico de soporte informático/microsistemas.

Descripción de los trabajos realizados

- Asistencia técnica informática, vía telefónica, correo y presencial a los trabajadores de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC).
- Soporte de aplicaciones Microsoft (Windows, paquete Office, MS 365)
- Gestión, seguimiento y resolución de incidencias y peticiones y gestión de permisos en herramienta de ticketing.
- Gestión de altas, bajas y modificaciones en los puestos de los usuarios, tanto a nivel de permisos como de software y hardware.
- Preparación, montajes, traslados y cambios en los puestos informáticos.
- Creación y actualización de documentación y procedimientos.

Empresa OESIA NETWORKS (BARCELONA)

Fecha Inicio 23/11/2015 **Fecha Fin** 14/10/2022

Puesto desempeñado Técnico de soporte informático.

Descripción de los trabajos realizados

- Asistencia técnica informática, vía telefónica y correo electrónico a los trabajadores de la mutua MC-Mutual.
- Gestión, seguimiento y resolución de incidencias informáticas, tanto de hardware como de aplicaciones estándar y aplicaciones propias de la empresa.
- Resolución de avería hardware.
- Mantenimiento preventivo y correctivo de hardware.
- Gestión de solicitudes de material y de permisos de accesos a usuarios. Todo ello gestionado en herramienta de ticketing Service Desk Manager.
- Soporte de aplicaciones Microsoft (Windows, paquete Office, MS 365)

Empresa INDRA \ IECISA \ ZEMSANIA (BARCELONA)

Fecha Inicio 27/11/2014 **Fecha Fin** 05/06/2015

Puesto Técnico de soporte informático.

Descripción de los trabajos realizados



- Asistencia técnica informática, vía telefónica y correo electrónico al ámbito de la presidencia de la Generalitat de Cataluña.
- Gestión, seguimiento y resolución de incidencias en herramientas de ticketing como HP Service Manager o Remedy.

Empresa	I3E (BARCELONA)		
Fecha Inicio	26/08/2014	Fecha Fin	26/08/2014
Puesto	Técnico microsistemas.		
Descripción de los trabajos realizados	<ul style="list-style-type: none"> • Preparación de PC's, montaje, ensamblaje y testeo de equipos debido a actualización de hardware y software. 		

Empresa	COSTAISA \ GRUPO SEIDOR (MICROSISTEMES) (BARCELONA)		
Fecha Inicio	21/12/2007	Fecha Fin	19/10/2012
Puesto desempeñado	Técnico de soporte informático.		

Descripción de los trabajos realizados	<ul style="list-style-type: none"> • Asistencia técnica informática, vía remota, telefónica y presencial, especialmente a mutuas médicas como Asepeyo o Aseq. • Asistencia en hardware, telefonía, redes, aplicaciones estándar y aplicaciones exclusivas para cada empresa. • Mantenimiento de software de terminales de los usuarios. • Gestión y documentación técnica de incidencias y bases de conocimientos. • Testeo de aplicaciones internas en desarrollo. 		
---	--	--	--

Empresa	ONO \ SOLUZIONA \ ZEMSANIA (BARCELONA)		
Fecha Inicio	04/09/2006	Fecha Fin	07/12/2006
Puesto	Programador-Técnico de datos.		

Descripción de los trabajos realizados	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión y desarrollo informático en el departamento de facturación. • Programación de scripts en Unix. • Programación de aplicaciones en Visual Basic. • Consultas a BBDD SQL. • Documentación de desarrollos. 		
---	--	--	--

Empresa	FCI (BARCELONA)		
Fecha Inicio	21/02/2006	Fecha Fin	27/02/2006
Puesto	Programador		
Descripción de los trabajos realizados	<ul style="list-style-type: none"> • Programación en Access y Visual Basic 		

Empresa	FUNDACIÓN SALUD Y COMUNIDAD (BARCELONA)		
Fecha Inicio	17/02/2003	Fecha Fin	16/08/2003
Puesto	Programador-Técnico de soporte		

Descripción de los trabajos realizados	<ul style="list-style-type: none"> • Ofimática (Microsoft Office). • Desarrollo de aplicación informática en Visual Basic. • Ayuda en el mantenimiento de software y hardware en red LAN. • Asistencia técnica a usuarios. 		
---	--	--	--

Empresa	FUNDACIÓN SALUD Y COMUNIDAD (BARCELONA)		
Fecha Inicio	14/03/2002	Fecha Fin	31/07/2002
Puesto	Prácticas Ciclo Grado Superior		

Descripción de los trabajos realizados	<ul style="list-style-type: none"> • Tareas administrativas. • Ofimática (Microsoft Office). • Programación de BBDD en Access. • Ayuda en el mantenimiento de software y hardware en red LAN. • Asistencia técnica a usuarios. 		
---	---	--	--



Técnico Junior Microinformático 2

SERVICIOS PROFESIONALES		DESCRIPCIÓN	
Perfil Ofertado	Técnico Junior Microinformático		
Formación Académica	Grado medio de Instalaciones eléctricas y Automáticas, grado medio de sistemas microinformáticos. Grado superior de Administración de Sistemas en red		
Certificaciones y Cursos	<ul style="list-style-type: none"> • 2024: Microsoft 365 (8 h) • 2024: SharePoint On Premise para usuarios (11 h) 		
EXPERIENCIA			
Empresa	OESIA NETWORK SL		
Fecha Inicio	23/11/2023	Fecha Fin	Actualidad
Puesto	Técnico CAU Junior		
Descripción de los trabajos realizados			
<ul style="list-style-type: none"> • Asistencia a usuarios vía telefónica, correo en presencial para resolver dudas e incidencias. • Entrega de material, montaje de puesto y traslados. • Altas y bajas de usuarios, así como permisos de carpetas. • Maquetación de equipos. • Soporte de aplicaciones Microsoft (Windows, paquete Office, MS 365) 			
Empresa	RAWSON BPO S. L		
Fecha Inicio	11/07/2022	Fecha Fin	16/10/2023
Puesto	Técnico CAU Junior		
Descripción de los trabajos realizados			
<ul style="list-style-type: none"> • Asistencia a usuarios vía telefónica, correo, para resolver duda e incidencia mediante herramienta de ticket. • Configuración en remoto de aplicaciones necesaria. • Soporte de aplicaciones Microsoft (Windows, paquete Office, MS 365) 			
Empresa	Soporte informático (varias empresas)		
Fecha Inicio	04/9/2019	Fecha Fin	30/11/2021
Puesto	Técnico Soporte Junior		
Descripción de los trabajos realizados			
<ul style="list-style-type: none"> • Maquetación de equipos. • Inventario de equipo informático, tanto retirada como entrega. • Asistencia de usuarios vía telefónica, correo, presencial en el centro. • Gestión de inventario. • Soporte de aplicaciones Microsoft (Windows, paquete Office, MS 365) 			

Técnico Junior Microinformático 3

SERVICIOS PROFESIONALES		DESCRIPCIÓN	
Perfil Ofertado	Técnico Junior Microinformático		
Formación Académica	CFGS Informática		
Certificaciones y Cursos	<ul style="list-style-type: none"> • 2023: Certificación Cisco CCNA 200-301: Acceso y fundamentos de red. • 2022: Introducción a Cloud Computing • 2021: Powershell para Administradores • 2021: IPV6 • 2021: Curso de CCNP: Switch 300-115 • 2021: Curso de VMWARE VSPHERE • 2020: Curso CCNA Certificación CISCO: Redes y Switching • 2020: Curso CCNA Certificación CISCO: Routing y Seguridad 		



EXPERIENCIA			
Empresa	OESIA NETWORK SL		
Fecha Inicio	Febrero 2019	Fecha Fin	Actualidad
Puesto	Técnico Informático CAU		
Descripción de los trabajos realizados			
<ul style="list-style-type: none"> • Asistencia informática por teléfono y presencial por Ticketing. • Maquetación y clonación de equipos. • Soporte de aplicaciones Microsoft (Windows, paquete Office, MS 365). • Gestión de usuarios como altas, bajas y cambios de contraseña. • Preparación de puestos de trabajo en la oficina • Recepción de las incidencias técnicas y funcionales, desde su diagnóstico hasta la resolución de carácter técnico. • Actividades de atención, administración, mantenimiento y soporte: hardware y software, bases de datos, comunicaciones y redes. • Instalación y plataforma de equipos. • Gestión de inventario y almacenes. 			
Empresa	Bankia		
Fecha Inicio	Septiembre 2017	Fecha Fin	Enero 2019
Puesto	Técnico de Sistemas informáticos		
Descripción de los trabajos realizados			
<ul style="list-style-type: none"> • Asistencia informática por teléfono y presencial por Ticketing. • Protocolos básicos de Internet (TCP / IP, BGP, ISIS,) y MPLS. BGP4 / ISIS y routing avanzado. • Redes Privadas virtuales (VPN) sobre MPLS. • Tecnología CISCO equipamiento red CORE. • Recepción de las incidencias técnicas y funcionales, desde su diagnóstico hasta la resolución de carácter técnico. • Actividades de atención, administración, mantenimiento y soporte en situación remota al usuario: hardware y software, bases de datos, comunicaciones y redes. • Actividades de instalación y plataforma de equipos, atención de primer y segundo nivel, resolución de incidencias. 			

Técnico Junior Microinformático 4

SERVICIOS PROFESIONALES	DESCRIPCIÓN		
Perfil Ofertado	Técnico Junior Microinformático		
Formación Académica	FPII Informática y Comunicaciones (equivalente CFGS)		
Certificaciones y Cursos	<ul style="list-style-type: none"> • Programa práctico de concienciación en Ciberseguridad • Curso obligatorio sobre Phishing • Formación en Pantallas de Visualización de Datos (PVDs) 		
EXPERIENCIA			
Empresa	OESIA NETWORK SL / CNMC		
Fecha Inicio	Marzo 2017	Fecha Fin	Actualidad
Puesto	Técnico de campo y técnico CAU		
Descripción de los trabajos realizados			
<ul style="list-style-type: none"> • Atención al usuario (remoto y en in-situ) • Herramientas ticketing (Dracma, OpenProject, Jira y Confluence) • Importación y exportación de certificados FNMT • Atención a usuarios VIP • Mantenimiento de impresoras • Instalación de software corporativo • Instalación de programas con a través de SCCM • Configuración de dispositivos móviles, portátiles y pc sobremesas 			



<ul style="list-style-type: none"> • Configuración teléfono IP CISCO (Call Manager) • Soporte microinformático de aplicaciones Microsoft (Windows, paquete Office, MS 365). • Despliegues de equipos con Intune. • Gestión de inventario y almacén 			
Empresa	OESIA NETWORK SL / Mercedes Benz		
Fecha Inicio	Agosto 2015	Fecha Fin	Marzo 2017
Puesto	Técnico soporte / Técnico campo		
Descripción de los trabajos realizados			
<ul style="list-style-type: none"> • Atención telefónica (remoto e in-situ, incidencias de nivel 1 y 2 herramientas utilizadas para registrar incidencias, Service Desk (realización y seguimiento de peticiones, seguimiento de las incidencias (prioridad alta media y baja) seguimiento de los cumplimientos de SLA. • Manejo de Windows XP,7,8 y10, server 2012, MAC, Active Directory, mapear unidades de red, instalación drivers, instalación y configuración de aplicaciones corporativas y no corporativas. • Instalación y soporte en office 2003,2007,2010, Office 365 • Aplicaciones utilizadas para acceder a escritorio remoto (DameWare y VNC Server, TeamViewer) • Despliegue de Antivirus y chequeos desde consola (Kaspersky, Avast, Nod32, Norton, PandaVirusScan). • Configuración e instalación de cuentas de correo Exchange 2003, 2010, migración 2013 Plus. Configuración de cuentas de correo Lotus Notes 8.5 y 9 • Instalación de impresoras en red y locales • Introducir a los usuarios en dominio. • Intervenciones en In-Situ (cambios e instalaciones de periféricos, Configuración de BB, IPad, iPhone). • Instalación de redes WIFI, LAN, parcheo rack, habilitar tomas de red, cableado con RJ45. • ICA(Citrix), VPN, configuración LAN IPV4, IPV6. • Manejo admin.net para altas y bajas de usuarios, desbloqueo de cuentas, restablecer contraseñas de usuario, altas nuevas, bajas y cambios en OU.0 • Conexión con sistemas Huawei y cisco(videoconferencia) • Atención usuarios VIP (vía remota e Insitu) • Configuración de Telefonía IP Cisco y Avaya. 			
Empresa	Bankinter		
Fecha Inicio	Febrero 2013	Fecha Fin	Agosto 2015
Puesto	Técnico soporte (Call Center)		
Descripción de los trabajos realizados			
<ul style="list-style-type: none"> • Atención telefónica (remoto e in-situ, incidencias de nivel 1, • Herramienta Servicenter (registrar incidencias, realización y seguimiento de peticiones, seguimiento de las incidencias). • Manejo de Windows XP,7,8 Y 10, Server 2012, Directory Active (creación de grupos, desbloqueo de cuentas de usuario) mapear unidades de red, instalación drivers, instalación de impresoras en red, instalación de aplicaciones corporativas y no corporativas. • Instalación y dar soporte con problemas en office. • Gestionar equipos y reparación en impresoras multifuncionales, matriciales, laser y chorro de tinta modelos (Ricoh, HP, Kyocera, Xerox y Epson). 			
Empresa	Telefónica Soluciones		
Fecha Inicio	Noviembre 2012	Fecha Fin	Febrero 2013
Puesto	Técnico Backup datos		
Descripción de los trabajos realizados			
<ul style="list-style-type: none"> • Backups de datos con NetBackup Server Cintas LTO3 y LTO 4 en robot IBM. Contabilizar cintas de todos los clientes de TSOL. Reparación de Equipos IBM. • Instalación de periféricos IBM. Utilización de Remedy para registrar casos nuevos de salvado de datos. Exportar con Cristal Report. 			
Empresa	Acciona		
Fecha Inicio	Agosto 2011	Fecha Fin	Agosto 2012
Puesto	Técnico Help Desk / CAU		
Descripción de los trabajos realizados			

- Atención telefónica (remoto e in-situ, incidencias de primer nivel)
- Herramienta Servicerter (registro incidencias, realización y seguimiento de peticiones, seguimiento de las incidencias).
- Seguimiento de los cumplimientos de SLA.
- Manejo de Windows XP, 7 y 8 MAC. Windows 2003, Server y 2008 Server.
- Active Directory (creación de grupos, desbloqueo de cuentas de usuario).
- Mapear unidades de red, instalación drivers en equipos, instalación de impresoras en red, instalación de aplicaciones corporativas y no corporativas.
- Instalación y dar soporte con problemas en office 2003, 2007, 2010 Plus,
- Control de licencias de software.
- Aplicaciones utilizadas para acceder a escritorio remoto (DameWare y TeamViewer 7 y 8).
- Instalaciones de Antivirus (Kaspersky, Avast, Nod32, Norton).
- Configuración e instalación de cuentas de correo Exchange. Instalaciones del cliente WEB CITRIX.
- Instalaciones de SAP GUI 7.20 Instalaciones de impresoras en red (servidores) Introducir a los usuarios en dominio.
- Configuración de video conferencias para usuarios VIP (Sudamérica y EEUU).
- Instalación de dispositivos móviles a usuarios VIP.
- Control de inventariado de equipos y almacén

Técnico Junior Microinformático 5

SERVICIOS	DESCRIPCIÓN		
Perfil Ofertado	Técnico Junior Microinformático		
Formación Académica	<ul style="list-style-type: none"> • 2000 CFGS Administración de sistemas informáticos. 		
Certificaciones y Cursos	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación ITIL Foundations • 2015: OpenStack (16 h) • 2015: Diseño de Redes (50 h) • 2015 Administracion Redes Windows. (40 h) • 2020: AZ-900 Microsoft Azure Fundamentals (6 h) • 2021: Curso Administración Office365 (13 h) • 2021: SCCM2016 (9 h) 		
EXPERIENCIA			
Empresa	OESIA NETWORK SL		
Fecha Inicio	12 abril 2017	Fecha Fin	Actualidad
Puesto	Técnico de atención a usuarios y microinformática		
Descripción de los trabajos realizados			
<ul style="list-style-type: none"> • Atención al usuario y sus dispositivos Gestión de incidencias. • Mantenimiento preventivo y Gestión y soporte de O365. • Actualizaciones de sistemas operativos y otro software. • Respaldos y copias de seguridad de los datos de los usuarios. • Limpieza de equipos tanto hardware como software. • Soporte al hardware de usuarios y periféricos (PC's, portátiles, impresoras, escáneres, etc.). • Inventario de equipos Gestión de stocks y almacén. • Actualización de inventario con la situación de cada equipo. • Preparación de equipos para nuevos usuarios y adecuación de herramientas ofimáticas. • Relación con usuarios, llamadas y primer punto de contacto. • Configuración de dispositivos móviles para acceso a correo electrónico, VPN y otras aplicaciones. • Gestión del directorio activo y cuentas de usuario, permisos, perfiles, correos etc. • Atención usuarios VIPS • Elaboración de informes, manuales de usuario y presentaciones varios súbita demanda 			



Técnico Junior Microinformático 6

SERVICIOS	DESCRIPCIÓN		
Perfil Ofertado	Técnico Junior Microinformático		
Formación	<ul style="list-style-type: none"> FP Sistemas Microinformáticos y Redes 		
Certificaciones y Cursos	<ul style="list-style-type: none"> 2024: Curso básico Microsoft Intune 2024 (5 h) 2024: MD-102 Endpoint Administrator Associate course SIMS (11,5 h) 2023: Microsoft Windows 10 - MTA Windows OS Fundamentals 98-349 Certificación Microsoft Office 365 		
EXPERIENCIA			
Empresa	OESIA NETWORK SL / CNMC		
Fecha Inicio	15 febrero 2021	Fecha Fin	Actualidad
Puesto	Técnico de atención a usuarios		
Descripción de los trabajos realizados			
<ul style="list-style-type: none"> Atención al usuario. Resolución y seguimiento de incidencias microinformáticas tanto in situ como en remoto, utilizando para ello las herramientas y procedimientos indicados. <p>Herramienta ticketing OpenProject.</p> <ul style="list-style-type: none"> Mantenimiento de impresoras. Instalación de software corporativo y soporte microinformático de aplicaciones Microsoft (Windows, paquete Office, MS 365). 			
Empresa	OESIA -/ AECID		
Fecha Inicio	14 noviembre 2020	Fecha Fin	14 febrero 2021
Puesto	Técnico de atención a usuarios		
Descripción de los trabajos realizados	<ul style="list-style-type: none"> Resolución y seguimiento de incidencias microinformáticas tanto in situ como en remoto, utilizando para ello las herramientas y procedimientos indicados. 		
Empresa	OESIA / CNMC		
Fecha Inicio	1 octubre 2020	Fecha Fin	13 noviembre 2020
Puesto	Técnico de Inventario		
Descripción de los trabajos realizados	<ul style="list-style-type: none"> Realización de inventario y tareas logísticas 		
EXPERIENCIA			
Empresa	OESIA / AECID		
Fecha Inicio	24 junio 2020	Fecha Fin	30 septiembre 2020
Puesto	Técnico de atención a usuarios		
Descripción de los trabajos realizados	<ul style="list-style-type: none"> Resolución y seguimiento de incidencias microinformáticas en remoto (pandemia), utilizando para ello las herramientas y procedimientos indicados. 		

Técnico Audiovisuales

SERVICIOS PROFESIONALES	DESCRIPCIÓN		
Perfil Ofertado	Técnico de audiovisuales		
Formación Académica	<ul style="list-style-type: none"> Bachiller superior. Título Programación de Sistemas informáticos. Certificado de profesionalidad nivel 3. Título Técnico superior en realización de audiovisuales y espectáculos. Título Técnico superior en instalaciones de edificio, instalación y mantenimiento. 		
Certificaciones y Cursos	<ul style="list-style-type: none"> 2024: Introducción a vMix (10 horas) 2024: vMix Intermedio. Retransmisiones en Streaming (10 horas) 		



	<ul style="list-style-type: none"> • 2024: vMix Avanzado: Streaming con plataformas como Teams, Zoom o vMixcall (10 horas) • 2024: Cisco CCNP Enterprise ENCOR: Fundamentos de redes (12 horas) • 2023: Obs Studio • 2023: Adobe Premiere • 2023: Sony Vegas • 2021: Cursos de Ipv4 e Ipv6 (12 horas) • Fundamentos de Redes: TCP/IP (12 horas). • Desarrollo de aplicaciones web: Html5, Dreamweaver, JavaScript, MySQL, PHP, Visual Studio 2013 (350 horas) - ACADEMIA SAN ROMAN. 		
EXPERIENCIA			
Empresa	OESIA NETWORK SL		
Fecha Inicio	Junio 2017	Fecha Fin	Actualidad
Puesto	Técnico de audiovisuales		
Descripción de los trabajos realizados			
<ul style="list-style-type: none"> • Organización de eventos, control de realización cámaras robotizadas PTZ, uso de microfonía con mesa de sonido digital, clickshare, Streaming a través de YouTube corporativo y seminarios web con distintas plataformas, entorno Cisco Webex, Microsoft Teams, Zoom, control de salas de videoconferencias, soporte presencial Vip. preventivos y correctivos. • Instalación y mantenimiento de la instalación, así como la edición de videos corporativos con Adobe Premiere. • Uso de Vmix y Obs studio para eventos online. • Ticketing Jira, Drcma y OpenProject. 			
Empresa	2015-. COS Tecnología informática		
Fecha Inicio	Enero 2015	Fecha Fin	Mayo 2017
Puesto	Técnico microinformático, técnico de salas en Departamento de Audiovisual		
Descripción de los trabajos realizados			
<ul style="list-style-type: none"> • Soporte presencial informático para el cliente Repsol en Campus. Proceso de incidencias (Remedy). Eventos en el auditorio. • Conexión de videoconferencias entre distintas sedes de Repsol. • Mantenimiento preventivo en salas y control de estas. • Uso de Cisco Telepresence y Polycom Realpresence. Eventos en Auditorio con mesa de sonido y su grabación. 			
Empresa	TELSON, Servicios Audiovisuales		
Fecha Inicio	Marzo 2011	Fecha Fin	Febrero 2014
Puesto	Técnico de ingesta, editor de video y quality.		
Descripción de los trabajos realizados			
<ul style="list-style-type: none"> • Editor de video y continuidad en Quality con VSN para emisión (arreglos, subtítulos, digitalización y volcado en distintos formatos), con Avid 7.0 en «Sala Adrenaline». Como clientes Turner y Universal (2013-2014). • Departamento de Emisión, Operador de ingesta en el proceso de digitalización de vídeo en Betacam con flexicart a archivos MXF, gestionado con el programa Harris, como cliente RTVE (2011-2013). 			
Empresa	FACTORIA DE VIDEO S.L, Servicios Audiovisuales		
Fecha Inicio	Enero 2011	Fecha Fin	Marzo 2011
Puesto	Contrato en prácticas de empresa		
Descripción de los trabajos realizados	<ul style="list-style-type: none"> • Cargo ocupado: bolos multicámara, ayudante de realización en MTV España. 		
Empresa	Dalkia Ibérica		
Fecha Inicio	2008	Fecha Fin	2009
Puesto	Técnico de mantenimiento Banco de España.		
Descripción de los trabajos realizados	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento audiovisual, preparación del salón dedicado a ruedas de prensa. Preventivos y control de salas. 		

3 Plan de Gestión del Servicio

3.1 Organización y Enfoque Metodológico

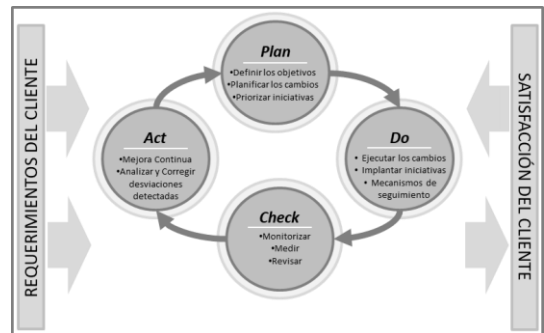
3.1.1 Enfoque Metodológico

Desde Oesía queremos apoyar y trabajar en la **evolución y transformación del Servicio** hacia un proceso de **mejora continua en la gestión del Servicio**. Por ello, nos basaremos principalmente en los estándares de **ITIL 4**, para el planteamiento de procedimientos, mecanismos y herramientas de seguimiento y control del Servicio; así como para la identificación y puesta en marcha de acciones de mejora de estos.

Oesía aporta como compañía la certificación **ISO 20000 en Servicios Gestionados** de Técnica y Operación de Sistemas, e ITIL en sus Equipos de Trabajo; así como un equipo especializado en gestión y operación.

ITIL 4 es un Marco de referencia que describe un conjunto de mejores prácticas y recomendaciones para la gestión de servicios de TI. El objetivo de los elementos que componen ITIL es la **mejora de calidad y eficiencia** de los procesos de tecnologías de la información. Aporta un modelo para el plan de trabajo, gestión de la demanda, gestión de incidencias y solicitudes, gestión de riesgos, comunicación, catálogo de servicios y mejora continua.

ISO 20000 nos permite adoptar un enfoque de procesos integrado por una provisión eficaz de servicios TI, que satisfaga los requisitos de negocio de la CNMC y de los usuarios a través de la mejora continua. En el marco del proceso de Mejora Continua del Servicio se aplican métodos de la Gestión de Calidad. Mediante este proceso se pone en marcha un circuito regulador cerrado para mejorar continuamente la efectividad y eficiencia de servicios y procesos de TI. Estableciendo como uno de los ejes más importante del servicio la Satisfacción del Cliente.



A continuación, se identifican los elementos que definen los pilares de prestación del Servicio de Soporte a los Usuarios de los Servicios de T.I. de la CNMC, de nuestra propuesta de transformación del servicio, que se disgregan a lo largo de la presente oferta, todo ello, bajo un modelo de **optimización, innovación** continua, todo esto bajo el consenso con la CNMC:



- **Modelo de Gestión**, mediante:
 - **Enfoque Metodológico**, basado en los marcos de referencia ITL 4, ISO 20000, LEAN IT y los paradigmas ágiles como SCRUM, descritos previamente en este epígrafe.
 - **Procedimientos del Servicio**, definiendo los procedimientos operativos de gestión de Incidencias, peticiones, problemas, gestión de activos, cambios, que servirán de base para la gestión de todo el ciclo de vida de los tickets y del servicio, ver “3.1.4 Modelo Operativo del Servicio”.



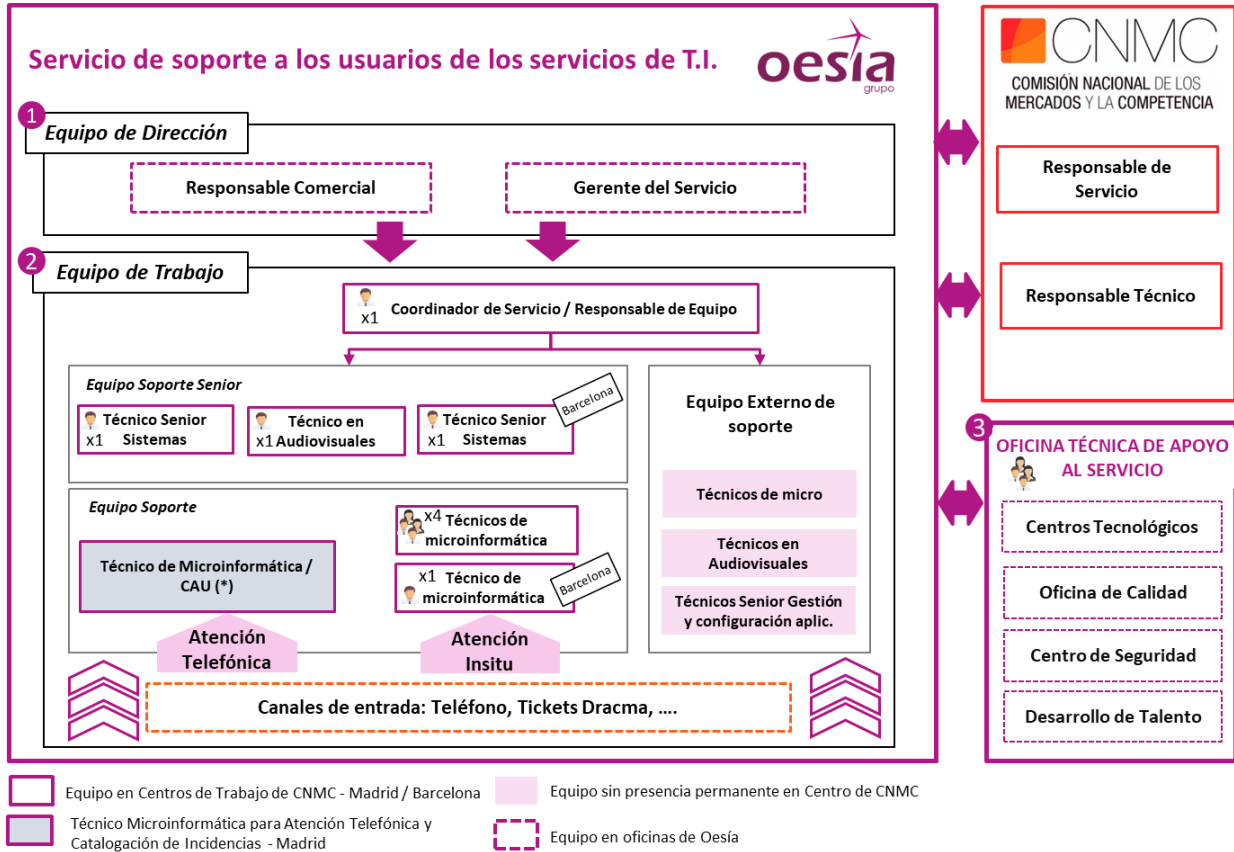
- **Modelo Organizativo:** sustentado por la organización, talento humano, roles y responsabilidades que permita gobernar el Servicio, y aportando unos perfiles multidisciplinares con un expertise alineado con los objetivos de la CNMC.
 - **Estructura Organizativa,** propuesta para la articulación del equipo de Servicio que incluirá a los profesionales que contarán con una dedicación exclusiva, con el perfil y cualificación requerido (ver “3.3 Cualificación del Equipo de Trabajo”) y las áreas de responsabilidad que asegurarán la prestación del Servicio. Ver apartado “3.1.2 Organización del Servicio”. Además, en el apartado “2 Composición del Equipo Técnico” puede consultarse los CVs del equipo de trabajo propuesto.
 - **Modelo Operativo,** con el catálogo de servicios a prestar fruto del conocimiento en la prestación del presente servicio y servicios similares, detallando las operativas de Soporte a los usuarios (definiendo la tipología de soporte VIP Multisede), audiovisual, inventario y almacenes. A ellos incorporamos unos **Servicios de Valor Añadido** con una serie de iniciativas/mejoras que permitirán eficientar el servicio, elevando el nivel de calidad, hacia un modelo de servicio personalizado. Ver apartado “3.1.4 Modelo Operativo del Servicio”
 - **Plan de Documentación,** mecanismos necesarios para llevar a cabo la **Gestión del Conocimiento** del Servicio, que comprenderá el desarrollo y mantenimiento de los **procedimientos;** así como el uso eficaz de la **herramienta OpenProject para la gestión documental del Servicio y Dracma para la gestión de inventario.** Ver apartado “3.2 Gestión de documentación y Cuadros de Mando”.
 - **Formación Continua** de todas las personas que componen el Equipo de Trabajo del Servicio conforme a sus propias necesidades: habilidades, adquisición de conocimientos, reforzar los conocimientos, etc. Ver apartado “3.4 Formación Continua del Equipo”.
- **Modelo Plan de Trabajo,** metodología de trabajo, establecida en Fases:
 - **Fase de Toma de Control o Transición:** al ser actuales prestatarios será un proceso totalmente transparente y sin impacto para la CNMC, según se describe en “1 Plan de Toma de Control del Servicio”.
 - **Fase de Prestación,** donde se llevarán a cabo las propias actividades y operativas del Servicio de forma normalizada. A lo largo de la ejecución del Servicio, se llevarán a cabo las propuestas de mejora y evolución del Servicio, con el objetivo de fomentar su evolución y transformación hacia un modelo de gestión efectivo y eficiente. Ver apartado “3.1.4 Modelo Operativo del Servicio”.
 - **Fase de Retorno del Servicio o Devolución,** traspaso del conocimiento adquirido durante la prestación del Servicio por parte de Oesía hacia la CNMC, o hacia el proveedor que designe, de forma paralela a la prestación del Servicio, antes de la finalización del contrato. Ver apartado “5 Plan de Retorno de Servicio”.
- **Modelo de Garantía de Calidad:**
 - **Seguimiento y Control del Proyecto,** que cubre todos los niveles de decisión, a través de los Comités de Seguimiento, control y reporting que serán definidos al inicio del contrato. A este se incorporarán Informes de Seguimiento donde se analizará el estado del servicio y su evolución en base a la medición de los principales indicadores y niveles de servicio. Ver apartado “4.1 Procedimientos de Supervisión del Proyecto”.
 - **Plan de Calidad,** evaluación, control y seguimiento de la calidad del Servicio, apoyándose en el marco de mejores prácticas de Gestión de Servicios ITIL, y en la metodología de mejora continua de procesos, Lean; promoviendo la Transformación y Evolución del Servicio. Llevada a cabo por el Coordinador del Servicio, con el apoyo de nuestra Oficina técnica de Calidad.” 4 Plan de Garantía de Calidad de Servicio”.
 - **Métricas e Indicadores ANS** propuestos por la CNMC, y de esta forma, comprobar el nivel de cumplimiento según los parámetros de calidad establecidos. Ver apartado “4.3 Métricas de evaluación y sistemas propuestos para la comprobación del cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio establecidos”.

3.1.2 Organización del Servicio

La experiencia en este Servicio nos ha hecho ver que gran parte del éxito radica en el conocimiento y experiencia del Equipo de Trabajo aportado. Todo ello, unido a una estructura sólida, bien definida, con los **canales de comunicación establecidos** por parte del Gerente y del Coordinador de Proyecto, nos permite establecer una **estructura organizativa consolidada, flexible y transparente** para la CNMC.

Estructura Organizativa

A continuación, se presenta la **Estructura Organizativa** propuesta para la prestación del Servicio de soporte a los usuarios de los servicios de T.I. de la CNMC. Esta representación determina la composición del Equipo de Trabajo que consideramos idónea, en base a nuestra experiencia en la ejecución de este Servicio; así como a las características proporcionadas por el Pliego de Prescripciones Técnicas:



La Estructura Organizativa se encuentra formada por medios personales encuadrados dentro de los siguientes perfiles:

- Equipo de Dirección:** Equipo responsable de llevar la interlocución al “más alto nivel” por parte de Oesía y por tanto, de la toma de decisión estratégica, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos del Servicio. Será el responsable de la organización, gestión del Equipo de Trabajo; así como del aseguramiento y cumplimiento de la calidad del Servicio.
- Equipo de Trabajo:** El Equipo de Trabajo, estará formado por **10 Recursos**, liderados por el **Coordinador de Proyecto**, responsable de la gestión del Equipo de trabajo. Proponemos un equipo multidisciplinar, bajo un modelo flexible balanceando en función de la carga de trabajo. Este equipo está distribuido en dos grupos integrado por los siguientes perfiles:

- **Equipo “Servicio Base”,** formado por 2 grupos de trabajo:
 - **Equipo de Soporte:** Equipo responsable de atención y soporte a los usuarios, actuando como punto único de contacto para la gestión de incidencias, tramitación de peticiones, etc.
Un Técnico Junior de Microinformática llevará a cabo las labores de **Punto de Atención Telefónica para la recepción, catalogación de las incidencias** mismas asignándole una



urgencia/prioridad según su naturaleza e impacto y resolución mediante conexión remota al equipo del usuario. La forma de llevar a cabo catalogación será previamente consensuada con la CNMC.

- **Equipo de Soporte Senior:** Equipo encargado de la resolución de incidencias y peticiones escaladas por el Equipo de Soporte, así como de la ejecución de actividades que requieran un mayor nivel de expertise.

En este equipo también se encuentra ubicado del Técnico en Audiovisuales.

El Coordinador será el *Responsable de Equipo*, siendo el interlocutor con el Responsable Técnico de la CNMC, y responsable de gestionar y coordinar la operativa del Servicio, gestionar las incidencias y peticiones; así como las actuaciones proactivas.

- **Equipo Externo de Soporte:** Equipo responsable de resolver incidencias y peticiones que no puedan ser resueltas por el Equipo de Trabajo in situ, realización de actividades planificadas **bajo demanda** o refuerzo, dando soporte en remoto en caso de necesidad.
 - Técnico Senior de Sistemas y gestión del servicio.
 - Técnico Junior Microinformático.
 - Técnico en Audiovisuales.

- 3 **Oficina Técnica de Apoyo:** Equipo de apoyo al Servicio. Los **Centros Tecnológicos de Oesía** están integrados por técnicos expertos capacitados, lo que nos permite dotar al Servicio de las competencias y apoyo complementario en remoto o presencial en caso de ser necesario, actuando como tercer nivel de soporte en los Servicios. El *Equipo Externo de Soporte* se encuentra integrado en estos *Centros Tecnológicos*.

El detalle de las capacidades del equipo de trabajo, del equipo Externo de Soporte y la Oficina Técnica de Apoyo se encuentra en el apartado “3.3 Cualificación del Equipo de Trabajo”.

Ubicación y horarios

Oesía propone un Servicio de atención y soporte, que permita asegurar la disponibilidad de los servicios de forma continua y la resolución prioritaria de cualquier incidencia que se produzca. Con opción de atención de incidencias VIP 24x7 a través del Coordinador de Proyecto.



El Servicio se llevará a cabo (salvo por alteración de la CNMC, previo aviso con una antelación mínima de un mes) en los siguientes centros de trabajo en Madrid y Barcelona y dentro de los horarios que se indican en los pliegos.

Adicionalmente, contamos con el *Equipo Externo de Soporte* como apoyo al Equipo de trabajo para la resolución de incidencias y peticiones en caso de ser necesario; así como para la **realización de trabajos planificados o de refuerzo bajo demanda** fuera de la jornada laboral.

De forma excepcional, y como mejora del Servicio, proponemos la **asistencia de un técnico de campo** fuera de las sedes de la CNMC en el territorio nacional, para **atender incidencias graves de personas clave de la organización**.



Proponemos un sistema de turnos rotativo, con guardias en modo de disponibilidad por parte del Equipo de Soporte Senior, lo que nos permitirá dotar al Servicio de una cobertura completa, dando respuesta lo antes posible a incidencias que por su criticidad necesiten de una rápida resolución. Esta propuesta garantiza una gestión de turnos mucho más atractivo para los técnicos, contando con una **mayor disponibilidad**, reflejándose en una **mayor satisfacción** entre los integrantes del Equipo de Trabajo.

Medios Materiales

Oesía es responsable de proporcionar los medios técnicos necesarios para el Equipo de Trabajo que llevará a cabo lo servicios.

Terminales móviles

El Equipo de Trabajo contará con teléfonos móviles de última generación.





- **Incremento de la disponibilidad de los Técnicos**, para atender de una forma rápida la recepción de incidencias o peticiones de los usuarios, especialmente del Equipo de Soporte Senior cuando no se encuentre situado en su puesto de trabajo.
- **Desvío de llamadas al Equipo de Soporte Senior** en el caso de desbordamiento de los Técnicos Junior de Microinformática de soporte, garantizando la atención a los usuarios.

Lector de código de barras

Incorporar en los terminales móviles un lector de código de barras que facilite a los técnicos la gestión del inventario de los elementos que conforman el parque.



Caja de Herramientas

Con el objetivo de facilitar la actividad de los Técnicos, se les proporcionará una caja de herramientas con el material necesario para desempeñar su labor.

3.1.2.1 Plan de Cobertura – Gestión de la Demanda

Con el objetivo de asegurar la continuidad del Servicio, así como la agilidad en la modificación del Equipo de Trabajo tanto de forma temporal, como definitivo, para cubrir situaciones donde se requiere un mayor esfuerzo, que nos permita absorber picos de demanda respecto a la actividad habitual manteniendo los ANS, ponemos a disposición de la CNMC nuestro propio proceso de **Plan de Cobertura para hacer frente a las variaciones de la carga de trabajo.**

Oesía propone llevar a cabo un Servicio flexible, capaz de adaptarse a las necesidades de la CNMC, para ello contamos con los siguientes planes de acción:

- **Perfiles adicionales disponibles:** Oesía al disponer de servicios similares, con perfiles con los capacidades y experiencia equivalentes a las necesidades de la CNMC. Establecerá distintas sinergias entre los servicios, con el fin disponer siempre de perfiles backup, para dar respuesta ante demandas de picos de trabajo o sustituciones. Para garantizar que estos perfiles cuentan con la capacitación suficiente en el momento de incorporarse al Equipo de Trabajo, Oesía llevará a cabo sesiones formativas a perfiles que se puedan identificar de forma acordada, de manera que dispongan de un conocimiento previo del entorno, en el momento de activar esta necesidad.
- **Centros Tecnológicos:** Tal y como se ha explicado anteriormente los técnicos expertos de los Centros de Competencia Especializados de Oesía, podrán dar apoyo técnico al Equipo de Trabajo del Servicio en momentos puntuales, actuando como **un nivel adicional de soporte** que se activa mediante acuerdo con la Dirección del Servicio.
- **Escuela Oesía:** Programa del Grupo Oesía, creado por y para el futuro profesional de los jóvenes, para facilitar la incorporación al mundo de la Consultoría Tecnológica, e incrementar los conocimientos en esta área a través de un Plan de Formación específicamente diseñado por profesionales expertos, además del apoyo de un Tutor.

Para llevar a cabo el Plan de Cobertura, Oesía cuenta con el área de Desarrollo de Talento y la Dirección de Asignaciones, siendo responsables de la activación y del correcto funcionamiento del citado plan, y de esta forma asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio comprometido con la CNMC.

Sustituciones Temporales

En aquellas situaciones en las que es necesario cubrir un recurso del Equipo de Trabajo de forma temporal contamos con los técnicos de los Centros de Competencia Especializados, y la Escuela de Oesía, que podrán prestar servicio de forma puntual, en caso de ser necesario, siempre que no se pueda llevar a cabo esta sustitución por otro recurso del propio Equipo de Trabajo. Dicha sustitución se llevará a cabo mediante el siguiente procedimiento.

El técnico, cuando no vaya a presentarse a trabajar (ausencia prevista o eventual) informará al Gestor del Servicio de Oesía de la situación, quien llevará a cabo las acciones:

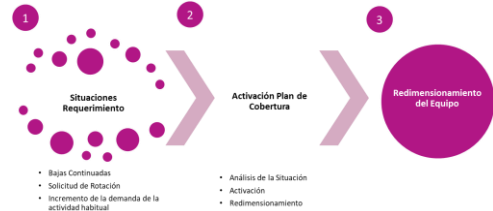
- Notificará la situación a la Dirección Técnica de la CNMC.
- Se realizará una revisión de las tareas a realizar durante la ausencia del técnico para realizar los ajustes necesarios y reasignar las mismas entre el resto del equipo de trabajo.

- Actualizará el Informe de Seguimiento para el próximo comité correspondiente.
- Revisión del cuadrante de distribución de turnos del Equipo de Trabajo para realizar posibles ajustes necesarios.

Para poder llevar a cabo esta cobertura de los recursos con total garantía de éxito, es muy importante que todos los miembros del Equipo de Trabajo se encuentren formados en todas las tecnologías del Servicio, lo que nos permite cubrir sustituciones temporales con los propios recursos del Equipo de Trabajo. Oesía se compromete a elaborar y ejecutar un **Plan de Formación Continuo** a lo largo de la ejecución del Servicio.

Sustituciones de Larga Duración

Para aquellas situaciones en las que se produce un incremento en la demanda de la actividad habitual, o es necesario cubrir vacantes durante un largo periodo de tiempo (enfermedades de larga duración, rotación temporal, etc.), rotaciones imprevistas, es necesario activar el siguiente procedimiento.



- 1 Situaciones de Requerimiento:** Ante situaciones de requerimiento detectadas por Oesía o ante la notificación de estas por parte de la CNMC (Picos de trabajo, bajas continuadas, solicitud de rotación, etc.), el Gestor del Servicio del equipo de Oesía procederá a la activación del procedimiento del Plan de Cobertura.
- 2 Activación Plan de Cobertura:** Desde Oesía se activará el Plan de Cobertura, procediéndose al análisis de la situación, identificación de número de recursos, perfil, etc.

Una vez se activa el Plan de Cobertura, el Gestor del Servicio del equipo informa inmediatamente al departamento de Asignaciones, quien tiene identificado al personal de backup, seleccionando al recurso/s que más se ajusta/n a las necesidades y especificaciones de la CNMC, con disponibilidad de incorporación a corto plazo.

Tras seleccionar el/los recurso/s, Oesía llevará a cabo su presentación para su evaluación a la CNMC, quien decidirá si cumple o no con las necesidades del Servicio.

- 3 Redimensionamiento del Equipo de Trabajo:**

Basándonos en nuestra experiencia sobre la tipología del Servicio, objeto del presente documento, disponemos de la capacidad de adaptarnos y anticiparnos a las necesidades de la CNMC, disponiendo de recursos ya entrenados y preparados para proceder a su incorporación cuando sea requerido por la CNMC, minimizando así al máximo los tiempos de incorporación, especialmente en periodos de máxima actividad (picos de demanda o variaciones estacionales).

3.1.2.2 Retención del Talento

Gestión de Cultura y Talento (OESIAUp) con el que hacer frente a un mercado en constante evolución, fomentando un entorno positivo que libere el Talento, promueva la iniciativa y acreciente el potencial de todos los profesionales que integramos Oesía, independientemente de su edad, género, origen y posición.

Por todo ello, OesíaUp cuenta con 5 objetivos, articulado con un conjunto de programas.

En Oesía somos conscientes que los Equipos de Trabajo resultan un factor clave para la prestación y el correcto desempeño de los servicios, la experiencia del personal, la motivación de los equipos de trabajo, su formación, los modelos de crecimiento e incorporación de nuevo talento al Servicio, resultan de vital importancia para garantizar el éxito en la prestación de este.

Ser una empresa Excelente	Apuesta por la Conciliación	Impulsar el Crecimiento Profesional	Generar Conocimiento de Alto Valor	Actuar Socialmente Responsable
Valores para Construir el Futuro	Programa de Conciliación	Itinerarios de Carrera Profesional	Centros de Excelencia	Oesía Diversa
Código Ético	Guía de Corresponsabilidad	Road to Partner	Centro de Rendimiento Excelente	Oesía Saludable
Buenas prácticas de Equipo	Plan de Igualdad	Carrera Internacional	Talento Joven	Oesía Sostenible
Programa de Reconocimiento	Salud Laboral	Desarrollo de Marca Personal	Escuela de Idiomas	Oesía Impulsora
Programa de Acogida	Teletabajo	Desarrollo Social	Masterclass	

Todo ello tiene como objetivo **mejorar el Factor de Rotación** y prevenir la misma, procurando reducirla estableciendo estrategias de fidelización basadas de nuestra política de **Gestión de Talento**.

Gestión del Talento

En este contexto, en Oesía utilizamos como herramienta las **Evaluaciones de Desempeño**, lo que nos permite determinar la existencia de problemas en el personal; así como sus fortalezas, posibilidades, y capacidades que los caracteriza. El objetivo final no es otro que obtener un **Plan de Carrera a medida** diseñado y adaptado según las necesidades de cada persona, tanto a nivel Técnico como de Dirección.



El Plan de Carrera incluye un Plan de Formación elaborado a medida según la capacidad y trayectoria del personal (**Centro OESIA de Desarrollo Excelente**).

Siguiendo las políticas de Gestión de las Personas, Oesía dispone de un **Plan de Gestión del Talento específico**, donde se definen de forma tangible la **cultura basada en los valores** para nuestros equipos. Los planes de acción que se propondrán diferencian dos tipos de actuación:

El Plan de Gestión de Talento desarrollo por Oesía y en base a las Evaluaciones de Desempeño, engloba un **Plan de Reconocimiento del Personal (Complemento de Talento)**, con el objetivo de recompensar y reconocer el talento de las personas y la fidelización del equipo.

3.1.3 Control y Seguimiento del Servicio

Dentro de la gestión del servicio tiene especial relevancia nuestra metodología de control y seguimiento, que basa en varios elementos clave que cubren todas las etapas del servicio, aplicándose de manera flexible para adaptarse a cambios inesperados y necesidades cambiantes, asegurando siempre la calidad y eficiencia del servicio prestado. A lo largo de la presente oferta definimos los mecanismos de Control y Seguimiento y que brevemente resumimos a continuación.

- **Modelo de Relación e Informes de Seguimiento**

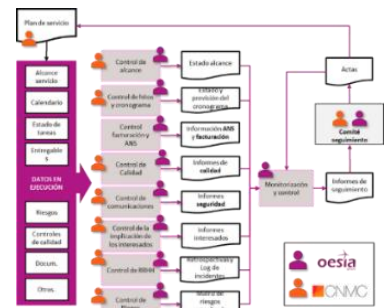
Este modelo es fundamental para mantener una comunicación clara y efectiva entre todas las partes involucradas en el servicio, en el se establece el modelo de gobierno, a través de los Comités de Seguimiento a nivel Estratégico, Táctico y Operativo. El detalle de estos se puede consultar en el apartado 4.1.3 Modelo Relación.

Los Comités de Seguimiento estarán pautados dentro del servicio de manera periódica y en los mismos se expondrá la información recogida en los distintos informes de seguimiento que se detallan en el apartado 4.3.1.3 Informes de Seguimiento.



- **Modelo de control y seguimiento del servicio**

Este modelo es esencial para garantizar la calidad y eficiencia en la prestación del servicio. En dicho modelo se establecen los distintos mecanismos, ámbito de responsabilidad, entregables y flujos, estos componentes ayudan a asegurar que el servicio se prestará de manera eficiente y que se cumplan los estándares de calidad establecidos para la entrega de un delivery excelente. Todo este modelo se describe en el apartado 4.1.2.2 Control y seguimiento.



- **Cuadro de Mando**

Herramienta de Apoyo para la medición de los indicadores de calidad y otras métricas que permitan medir la evolución del servicio. La propuesta se detalla en el apartado 3.2.2 Cuadro de Mando.





3.1.4 Modelo Operativo del Servicio

Como ya se ha indicado anteriormente, siendo Oesía la actual prestataria del Servicio, el Equipo de Trabajo seguirá realizando las mismas tareas objeto de este, desde firma del nuevo contrato; contando con todos los miembros del Equipo de Trabajo asignados, garantizando la continuidad del Servicio y teniendo en consideración el nuevo modelo de Servicio propuesto y las propuestas de mejora introducidas.



El Servicio está basado en los siguientes ejes de actuación:

3.1.4.1 Gestión del Servicio

El objeto de la Gestión del Servicio será garantizar el cumplimiento de los objetivos de nivel de servicio definidos, mediante la gestión y coordinación de los recursos y del Equipo de Trabajo. En la Gestión del Servicio contará con la colaboración con la Oficina Técnica de Apoyo al Servicio, en donde tendrán relevancia la Oficina de Calidad que colaborará en la aplicación de las mejores prácticas de calidad en la prestación y Desarrollo de Talento, que colaborará en el desarrollo profesional y capacitación de los equipos de trabajo.

Actividades por Desarrollar

El Coordinador con el apoyo del *Equipo de Dirección* desempeñará las siguientes actividades:

Actividades de Gestión del Servicio:

- Coordinar la operativa del Servicio y correcta ejecución de los procesos.
- Gestionar el mantenimiento del Catálogo de Servicios de la CNMC.
- Gestión del Servicio y coordinación del Equipo de Trabajo (Elaboración de la planificación, Asignación de tareas reactivas y proactivas, Definición de roles).
- Gestionar un equipo multidisciplinar, fomentando la formación continua, con el objetivo de conformar un equipo que garantice la continuidad del Servicio en caso de ausencias.
- Asegurar la correcta configuración y utilización de las herramientas del Servicio: DRACMA, OpenProject, etc.
- Definir planes de formación continua.
- Revisión de tickets asignados a los equipos de Servicio de Soporte y Soporte Senior, cumplimiento de ANS, correcta gestión y escalado.
- Coordinación de actividades y gestión de tickets con otros proveedores y servicios.
- Seguimiento de casos especiales y VIPs.
- Coordinar la Fase de Devolución del Servicio.

Actividades de seguimiento control y calidad del Servicio:

- Reuniones de seguimiento y revisiones operativas con el Responsable del Servicio.
- Reuniones de seguimiento de Calidad.
- Reuniones de seguimiento semanal de tickets (de más de 8 días escalados, y en espera) de unos 30 minutos de duración.
- Elaboración y presentación de los informes de seguimiento del Servicio.
- Seguimiento y control de las quejas y Encuestas de Satisfacción.

Actividades Gestión Documental del Servicio:

- Extracción de datos y elaboración de informes bajo demanda.
- Elaboración de documentación del Servicio.
- Revisión de la documentación ubicada en el Gestor Documental (OpenProject).
- Elaboración de la auditoría anual de bajas de usuarios.



- Gestión de garantías de los equipos de la CNMC.
- Colaboración en la coordinación de la formación.

3.1.4.2 Gestión del Servicio de Soporte a Usuarios

El Servicio de Soporte a Usuarios es responsable de la asistencia y resolución de incidencias y peticiones, de forma presencial o en remoto, e estará dividido en 2 capas. El Equipo de Soporte formado por los Técnicos Junior de Microinformática y Equipo de Soporte Senior formado por los Técnicos Senior de Sistemas y Técnico de Audiovisuales.

Tal y como definimos a lo largo de la presenta oferta, el modelo de organización definido tiene carácter multidisciplinar donde el equipo Técnico disponga de capacidades adicionales para poder abarcar distintas actividades del servicio, pudiendo balancear la carga de trabajo entre los distintos miembros, dotando al servicio de mayor eficacia y eficiencia. Como decíamos anteriormente establecemos 2 capas de Soporte, con roles y perfiles específicos y que pasamos a describir a continuación.

Servicio de Soporte

Esta capa formada por el equipo de Técnicos Junior de Microinformática tendrá como función la resolución en primera línea de las incidencias y peticiones de los usuarios, en donde se establecen los siguientes roles en función del tipo de atención.

Servicio de Atención Telefónica

Que será prestado por un Técnico Junior de Microinformático de forma permanente en instalaciones de la CNMC recepcionando las incidencias y peticiones recibidas por los usuarios a través de teléfono, correo o Dracma, donde procederá a su registro y en caso de disponer de las capacidades a su resolución mediante conexión remota.



Para ello se establecerá un catálogo de incidencias que puedan ser resueltas a través del Servicio de Atención Telefónica, que podrán incluir tipologías complejas resueltas normalmente por los Técnicos de Sistemas, pero que son errores conocidos, y que con la documentación o capacitación necesaria puedan ser resueltas por un técnico Junior Microinformático. En los casos más complejos o que no puedan resolverse remotamente se escalará al equipo de soporte presencial o al Equipo de Soporte Senior.

Este servicio, aunque está dotado de un solo perfil Técnico Junior Microinformático, cuando esté ocupado con otros tickets, se apoyará como desborde del resto de Técnicos Junior de Microinformático, que podrá atender llamadas mediante la configuración de saltos de llamadas o resolución de tickets recibidos en Dracma.

Servicio de Soporte Insitu

Que será atendido por los Técnicos Junior Microinformáticos, para las incidencias y peticiones que no puedan ser resueltas de forma remota o que no puedan atenderse desde el Servicio de Atención Telefónica.

En resumen, configuramos un Servicio de Soporte con capacidades adicionales para la resolución de incidencias desde primera línea, además de un servicio adaptable a la demanda, lo que reportará los siguientes beneficios:

- Mayor capacidad de resolución desde primera línea, mejorando los niveles de calidad.
- Configurar un servicio más eficiente y ágil.
- Mejorar la capacitación de la atención telefónica/remota, con un equipo más especializado.

Servicio de Soporte Senior

El Equipo de Soporte Senior es responsable de llevar a cabo todas las acciones de mantenimiento preventivo, correctivo y de mejora del Servicio, con el objetivo de **garantizar el correcto funcionamiento del equipamiento de los usuarios**. Este se encargará también de resolver las incidencias más complejas técnicamente y que no puedan resolverse desde el Servicio de Soporte en el ámbito Microinformático.

También tendrá la responsabilidad de generar documentación y capacitar al equipo de Soporte para disponer de mayor capacidad de resolución en primera línea.

Entre el equipo de Técnicos Senior, habrá un perfil con el rol de Supervisor, que se responsabilizará de apoyar al Coordinador del Servicio, en asegurar que los tickets se gestionan de forma correcta, con la información.



Equipo Externo de Soporte

Oesía cuenta con un *Equipo Externo de Soporte*, que nos permite dotar al Servicio de las competencias y apoyo complementario en remoto cuando sea necesario, actuando como tercer nivel de soporte en el Servicio ante incidencias o peticiones que el Equipo “in situ” no pueda resolver, o ante un exceso de demanda de las actividades. Este *Equipo Externo de Soporte* cuenta con el expertise y certificaciones indicadas por la CNMC.

3.1.4.2.1 Actividades

A continuación, se definen algunas de las principales actividades que realiza el Equipo de Soporte y Soporte Senior:

- Puesta en funcionamiento del equipamiento.
- Sustitución / instalación de elementos ya sea por mantenimiento preventivo, o por avería.
- Resolución de dudas sobre la instalación del equipamiento.
- Actividades preventivas como consecuencia del análisis de incidencias producidas.
- Análisis, atención y resolución de incidencias y peticiones de software como hardware (que tengan o no la garantía en vigor, tal y como se ha explicado anteriormente).
- Instalación y soporte del puesto de trabajo: Sistema operativo, aplicaciones, etc.
- Traslados, instalación, cambio de equipo, versiones, software y firmware, según los procedimientos establecidos por la CNMC.
- Monitorización consola antivirus. Desafectación de equipos. Cambio de tóner de despachos.
- Permisos a los usuarios en carpeta de red.
- Configuración y Mantenimiento Teléfonos Cisco IP. Tomas de red.
- Configuración y soporte ATA Cisco y Polycon – audiovisual.
- Actualización del inventario.
- En el caso de **usuarios VIP**, recibirán un tratamiento especial y personalizado, siendo atendidos directamente por los Técnicos Senior de microinformática.
- Mantenimiento de la matriz de escalado.
- Propuestas de planes de mejora del Servicio.
- Categorización y clasificación de los tickets.
- Los Técnicos son responsables de realizar el registro de las actuaciones realizadas en la herramienta de ticketing Dracma, así como de realizar la documentación correspondiente y actualización de los procedimientos en caso de ser necesario, manteniendo la Base de Conocimientos actualizada.

3.1.4.2.2 Procedimientos del Servicio

Para la *Gestión de Incidencias*, proponemos seguir el marco de referencia definido por **ITIL (Information Technology Infrastructure Library) v3**, con el fin de recuperar el nivel habitual de funcionamiento del Servicio y minimizar en todo lo posible el impacto negativo en el mismo, de forma que la calidad del Servicio y la disponibilidad se mantengan. Se entiende por nivel habitual de funcionamiento aquel que se encuentra dentro de los límites del ANS establecido.

3.1.4.2.2.1 Procedimiento de Gestión de incidencias y peticiones

El Sistema de apertura del ciclo de vida de una solicitud se realiza principalmente a través de la herramienta de ticketing Dracma, así como vía telefónica, **adicionalmente proponemos que también se puedan abrir vía correo electrónico**, siempre adaptándonos a las necesidades de la CNMC y a las particularidades del propio Servicio.



El Servicio actualmente cuenta con dos números de contacto del Soporte a Usuarios, específicos para las sedes de Madrid, y para la sede de Barcelona. Proponemos también la creación de un buzón de correo del servicio donde recibir los tickets.

Los tickets serán preferentemente registrados en la herramienta Dracma por el Técnico de Atención Telefónica, a través de los canales de entrada (Teléfono, Dracma o correo) e informará al usuario del identificador del ticket, verificando que previamente no se haya abierto otro. Cuando no pueda realizarlo este lo realizará el primer técnico disponible. Las actividades a realizar en el proceso de gestión de Incidencias, son las siguientes:

Acciones para la Gestión del Ciclo de Vida de una Incidencia



1 Recepción y Registro

- Recepción de la incidencia a través de la herramienta de Gestión de Usuarios, canal telefónico o correo.
- En el caso de recibir la solicitud vía telefónica o correo, se crea un registro de la incidencia/solicitud con toda la información aportada por el usuario: usuario, email, número de teléfono e información detallada de la incidencia.
- Si se recibe una llamada o ticket no relativos a al alcance del servicio, se redireccionará al usuario al área correspondiente.
- Categoría:** determinar si es una incidencia, tarea o petición.
- Impacto y filtrado de incidencias:** VIP/No VIP, No VIP Bloqueante, Mas de 5 afectados, Impacto en Servicio.
- Ubicación de incidencia:** Alcalá, Barquillo o Bolivia.
- Verificación que no hay ya ticket creado para esa misma incidencia, evitando duplicidades.
- El ticket pasa a estado "Abierto".

2 Asignación de Ticket

- Se procederá a analizar toda la información recopilada.
- El Técnico de Atención Telefónica, Técnico Junior Microinformático o Técnico de Sistemas que se encuentre disponible, asumirá el nuevo ticket, para ello, deberá ir a la cola de Dracma "Aceptadas sin Atender", comprobando que ticket es más prioritario en función de la urgencia y ANS, llamando al usuario para obtener mayor nivel de información e Iniciando atención en el propio ticket, a continuación, pasara a la cola Dracma "Sin Atender".
- El técnico procederá a resolver la incidencia de forma remota o presencial en el caso de no poder ser remotamente.

3 Tramitación o Escalado

- Si con la información facilitada, el técnico puede aportar una solución definitiva, se la traslada al usuario por medio del canal establecido, indicando las acciones a realizar.
- Consulta en la base de datos de conocimiento (Wiki de OpenProject), si existe un procedimiento para su resolución.



- Si existe un procedimiento o solución preestablecida, el Técnico sigue el procedimiento y soluciona la incidencia.
- Registro en la herramienta de gestión las acciones realizadas con el usuario.
- En caso de no poder llevar a cabo la resolución de la incidencia o solicitud, y no existir un procedimiento establecido, Estos serán escalados o atendidos por el equipo de Técnicos Senior de Sistemas en el grupo de Soporte Senior para llevar a cabo su resolución o a otros proyectos o proveedores, en caso de ser necesario. En el caso de escalado de incidencias a proyectos o proveedores, se realizará a través de Dracma, comprobando que el ticket asociado en OpenProject se escala al equipo al equipo correspondiente con la información necesaria para su gestión.

4 Cierre

- Tras la resolución de las incidencias se debe informar de la misma al Servicio de Soporte, quien debe confirmar la resolución de esta con el usuario.
- En caso de ser necesario, se procederá a la reapertura de la incidencia.
- El Técnico de Soporte será responsable de documentar la incidencia en la herramienta de ticketing del Servicio, así como actualizar la base de datos de conocimiento, y los procedimientos asociados en caso de ser necesario.
- Una vez verificado la correcta resolución de la incidencia, el Servicio de Soporte procederá al cierre de la incidencia.

5 Seguimiento Incidencia y Comunicación al Usuario

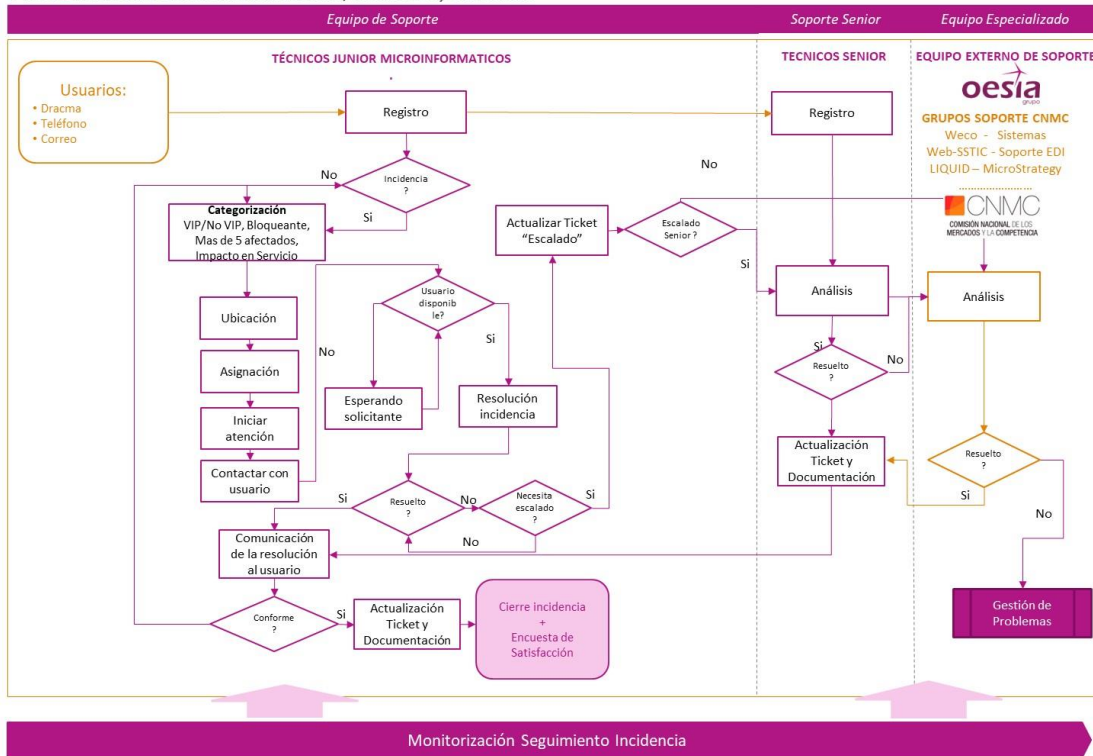
- El Servicio de Soporte es responsable del seguimiento de las incidencias hasta su cierre y de la comprobación de la resolución de la incidencia con el usuario.
- Se mantendrá informado al usuario en todo momento sobre el estado de su incidencia, vía telefónica o correo electrónico, a no ser que se indique lo contrario por particularidades de la propia incidencia, en las que el Equipo de Soporte Senior requiera ponerse en contacto con los usuarios.

Durante todo el ciclo de vida de una incidencia, se actualiza toda la documentación de las tareas realizadas, así como actualización de la base de datos de conocimiento.

El CAU será responsable de llevar a cabo las siguientes actividades:

- Registro y tipificación de incidencias, donde se documentará y clasificará las incidencias reportadas para facilitar su gestión y resolución.
- Escalado de incidencias y reasignar problemas más complejos a equipos especializados de segundo nivel.
- Monitorear el progreso de las incidencias hasta su resolución, asegurando que se cumplan los tiempos de respuesta y se mantenga informados a los usuarios.
- Gestión de reclamaciones, donde priorizaremos las quejas de los usuarios, coordinando su resolución de manera eficiente.
- Gestionar la garantía de los equipos que la tengan en vigor
- Coordinación con empresas con contrato de mantenimiento del equipamiento, software y aplicaciones, siguiendo los procedimientos de gestión establecidos por la CNMC.
- Asistencia a los equipos.
- Reposición de piezas y repuestos para la realización de trabajos correctivos en equipos que no dispongan de garantía.
- Actualización del inventario para mantener de manera precisa y eficaz en los equipos y resto de material tecnológico inventariable de la CNMC.
- Configuración de salas para reuniones.
- Escaneado del informe del préstamo del proveedor e inclusión en la herramienta, si procede.

A continuación, mostramos el flujo de la gestión de las Incidencias y Peticiones en el servicio



3.1.4.2.2 Gestión de Equipos con garantía

El Servicio de Soporte será responsable de verificar la situación de garantía del Equipo. En caso de estar vigente, el técnico contactará con el proveedor, traslado necesario y seguimiento de la actuación.

Una vez finalizada la actuación por parte del proveedor, el Técnico realizará la reinstalación del equipo o sistema en caso de ser necesario.

3.1.4.2.3 Gestión de Equipos sin garantía

En caso de que el equipo no cuente con la garantía el vigor, el equipo será responsable de la provisión del equipamiento necesario para resolver la avería.

Para ello, el Coordinador del Proyecto definirá conjuntamente con el Responsable Técnico de la CNMC el stock básico de piezas necesario para atender las posibles incidencias.

A continuación, se definen algunas de las principales actividades correspondientes al procedimiento de **gestión de averías con y sin garantía**.



- **Recogida del Equipo para reparación:** Si el equipo para reparación estaba asignado como préstamo indefinido, se entrega un recibí de manera que la responsabilidad pasa al Servicio de Soporte; en caso contrario, se retira el equipo y se entrega un equipo de sustitución en caso de ser necesario.
- **Actualizar equipo en inventario como averiado:**
 - Se actualiza el inventario indicando su disponibilidad "averiado" y una descripción de la avería.
 - Si el equipo se encuentra en garantía, el Servicio de Soporte se pone en contacto con el proveedor para gestionar la reparación.

- Si el equipo no se encuentra en garantía, el Servicio de Soporte informa al Área de Logística y Atención al Usuario para solicitar presupuesto para reparación.
- **Solicitar reparación:**
 - Si no tiene coste, el Servicio de Soporte sigue con el proceso de solicitud, actualizando el inventario con el número de seguimiento.
 - Si la reparación tiene coste, un responsable del Área de Logística y Atención al Usuario procederá a tramitar un expediente de gasto para efectuar la reparación.
- **Entrega del activo para reparación:** se preparará el equipo para proceder a la entrega, y se actualiza el estado en inventario “*En Reparación*”.
- **Recepción del activo tras reparación:**
 - Actualización en el inventario de la disponibilidad “Asignado”, y se indica la fecha de reparación, así como información adicional que se considere relevante.
 - Entrega al usuario (en el caso de que sea necesario).
 - En el caso de tratarse de un nuevo elemento, se debe crear en el inventario y proceder a su etiquetado.

3.1.4.2.2.4 Incidencias Usuarios VIP

El personal directivo definido por la CNMC recibirán un tratamiento especial y personalizado, siendo atendidos directamente por Coordinador de Proyecto / Técnico Senior, que realizará los escalados correspondientes para la resolución de la petición cuando se considere necesario. Para el soporte VIP se realizará contactando directamente con el Coordinador de Proyecto a través de los medios establecidos (teléfono móvil, correo, etc.).



Este tipo de soporte tendrá como responsabilidad:

- Proporcionar asistencia técnica inmediata y de alta calidad a los usuarios directivos en caso de cualquier problema con sus dispositivos (PC/portátil, impresora, Smartphone, conexión 3G/4G) o software.
- Asegurarse de que todos sus equipos y aplicaciones estén actualizados y funcionando correctamente, además que cuenta con los niveles de protección de la información en los dispositivos.
- Configuración personalizada de dispositivos y aplicaciones.
- Capacitación individualizada para el uso de nuevas herramientas o dispositivos.
- Mantenimiento preventivo, realizando actualizaciones, backup de información de los distintos dispositivos y revisiones periódicas de la seguridad de los dispositivos.
- Dar apoyo al equipo de Dirección en eventos especiales como presentaciones y reuniones.

3.1.4.2.2.5 Gestión de incidencias graves o de impacto en el servicio

Estas incidencias se refieren a caídas de sistemas críticos como el acceso VPN, servidor de impresión, el sistema de fichaje, caídas de aplicaciones, etc. que pueden generar un volumen importante de tickets y llamadas. CAU al recibir una incidencia considerada “grave” o de “gran afectación”, seguirá el mismo procedimiento inicial que ante una incidencia *normal*, registrando el incidente en la herramienta de ticketing, asociando todos los tickets a la misma incidencia realizando el escalado al grupo de soporte correspondiente, con toda la información disponible.

Para llevar a cabo este proceso de la forma más eficiente posible, se establecen dos niveles de escalado por parte de los diferentes grupos de trabajo de los Servicios.

El escalado puede ser:

- **Escalado Funcional:** el CAU, por medio de la herramienta de ticketing, escalará la incidencia al Equipo de Soporte de segundo nivel, creando una incidencia en Dracma el cual procederá a su análisis y resolución.
- **Escalado Jerárquico:** En el caso de las incidencias críticas, se deberá informar a los responsables del Servicio de la CNMC. También se utiliza el escalado jerárquico si no se cuenta con los recursos adecuados para resolver la incidencia.

El procedimiento de escalado es el especificado en el apartado procedimiento de Gestión de Incidencias en el apartado 3.1.4.2.2.1 Procedimiento de Gestión de incidencias y peticiones.

3.1.4.2.2.6 Propuesta de Mejora para el Seguimiento de los Tickets Escalados a otros grupos

Actualmente no se puede realizar el seguimiento de los tickets escalados a otros grupos de soporte o proveedores en Dracma, ya que el equipo pierde la visibilidad de estos tickets una vez escalados. Por ello proponemos que se realice una mejora en la parametrización en Dracma para poder hacer seguimiento de estos tickets.



De esta forma el Coordinador de Proyecto o el Supervisor se encargarán de revisar diariamente y en varias ocasiones a lo largo de la jornada el estado de los tickets en la herramienta de gestión del Servicio, notificando al responsable técnico de la CNMC, los que estén cerca de incumplir algún ANS o bajo la autorización de este reclamar a los responsables del proyecto correspondientes el estado de la misma, obteniendo la información necesaria sobre su estado y tiempo aproximado de resolución.

3.1.4.3 Gestión del Servicio Audiovisual

Este servicio es responsable de la atención y soporte de incidencias y peticiones del ámbito audiovisual, tanto en remoto como de forma presencial cuando se requiera, según los procedimientos establecidos por la CNMC.

De cara al nuevo Servicio y debido a la demanda actual de trabajo, proponemos llevar a cabo un **Plan de Formación en los Sistemas Audiovisuales del Servicio** que será impartido por el Técnico de Audiovisuales del servicio, para que el **Técnico Senior de Madrid** adquiera la formación necesaria para cubrir ausencias y vacaciones del Técnico Audiovisual, siendo así su back-up, pudiendo llevar a cabo la resolución de incidencias que no requieran de un gran expertise (estas serán resueltas por el Técnico Audiovisual). Así garantizamos la cobertura.

Es este sentido también se capacitará al **Técnico de Senior de Sistemas en Barcelona y a los Técnicos Junior Microinformático**, para que puedan llevar a cabo pequeñas actuaciones básicas de instalación y configuración de dispositivos audiovisuales.

Tratándose de una mejora propuesta para el servicio según hemos reflejado en el apartado “1.1.1.2 Estructuración del Modelo de Servicio”.

En el calendario formativo queda reflejado estas actividades formativas. Ver apartado “3.4 Formación Continua del Equipo”.

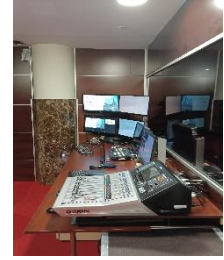
Durante la prestación del actual periodo del servicio hemos llevado a cabo una importante cantidad de acciones para poner en vanguardia los sistemas de audiovisual de la CNMC en el ámbito del servicio y dentro las posibilidades, remarcando algunas de las siguientes:

- **Capturadora de Video:** permite grabar y realizar eventos híbridos dentro del salón de actos en tiempo real, transmitirlos por streaming y su posterior edición o post producción. Para ello contamos con el programa de edición de video Adobe Premiere que nos permite realizar esta tarea.
- **Capturadora de Audio:** hacer videoconferencias y mejorar acústica en otras áreas del edificio.
- **Despliegue de Cámara brio 4k** y el programa Logitech Capture para tener la posibilidad de grabar a los altos cargos en un determinado momento.
- **Mejoras en el Salón Consejo** creando una sala de juntas con los antiguos micros de debate, mediante: una mesa de sonido analógica, una capturadora de audio y los antiguos altavoces de la sala.





- **Reorganización de Rack** de sistemas audiovisuales y saneamiento de suelo técnico.
- **Vmix**: nos permite crear producciones de calidad profesional en un ordenador, agregar varias cámaras, vídeos, imágenes, audios, Streaming en distintas plataformas, presentaciones en PowerPoint, títulos, subtítulos, escenarios virtuales, etc. Además, se puede dar salida a fuentes externas, grabar y emitir en directo la producción al mismo tiempo.
- Asesoría en las mejoras del Salón de actos, en las salas y otras cuestiones generales.



3.1.4.3.1 Actividades

Los Técnicos del Servicio Audiovisual, se encargarán de realizar las siguientes actividades:

Soporte a eventos

- Planificar la utilización de medios audiovisuales en los eventos.
- Montaje y desmontaje del equipamiento audiovisual necesario para la realización del evento.
- Actividades sobre los equipos audiovisuales:
 - Gestión del sistema de imagen: proyección, reproducción de audios, vídeos, etc.
 - Gestión del sistema de audio de la sala.
 - Integración de ponencias de los asistentes a la videoconferencia.
 - Retransmisión en "Streaming". Grabación de eventos.
 - Edición y catalogación de los videos y audios.
- Acciones preventivas, correctivas:
 - Puesta en funcionamientos del equipamiento.
 - Instalación y ajustes necesarios para el correcto funcionamiento de los equipos.
 - Sustitución/instalación de hardware necesario para la reparación del equipamiento.

Soporte a usuarios de salas

- Resolución de incidencias y atención de peticiones recibidas por medio de la herramienta de ticketing.
- Análisis de las incidencias y peticiones recibidas.
- Ejecución de acciones preventivas, correctivas y de mejora.

Adicionalmente, los Técnicos Audiovisuales realizan las siguientes actividades en el Servicio:

- **Consulting**: propuestas de mejora, consultoría de audiovisuales, apoyo en los presupuestos, pliego de compras, etc.
- **Establecer calendario de acciones preventivas**: "checklist" y distribución al resto del Equipo, estableciendo prioridad de las acciones.
- **Cableado** de las salas en caso de ser necesario.
- **Actualizaciones** de equipamiento.
- **Soporte VIP internacional**.
- **Soporte y Actualización de la Cartelería digital**: envío de la cartelería diariamente según los eventos agendados, verificando el correcto funcionamiento.
- **Soporte y mantenimiento** de estos equipos.



3.1.4.3.2 Procedimientos del Servicio

Resolución de incidencias y peticiones

El procedimiento que seguir es el mismo que el definido en el *Procedimiento de gestión de incidencias y peticiones del CAU*.

El Técnico Junior Microinformático intentará resolver la incidencia en primera instancia, en caso de no poder llevar a cabo su resolución, la escalará al Técnico de Audiovisuales, quien realizará el análisis de las

incidencias para determinar el problema y proceder a realizar las acciones necesarias para llevar a cabo la resolución de la incidencia o petición del usuario, o su escalado en caso de ser necesario. Tras su resolución, informará al CAU para verificarlo con el usuario y proceder al cierre de esta.

Mantenimientos Preventivos diarios en las Salas

Proponemos **establecer un procedimiento para el Mantenimiento preventivo de las salas a diario** por los Técnicos Junior Microinformáticos.



Los técnicos deben revisar que los equipos de videoconferencia están encendidos de forma que permita garantizar la conectividad de las reuniones en remoto.

Para llevar a cabo estas actividades de mantenimiento, proponemos establecer un modelo de Checklist que ayudará a los técnicos a verificar el correcto funcionamiento de todos los elementos:

- Imprimir el calendario de reuniones a última hora del día anterior para preparar las salas para las reuniones importantes al día siguiente por parte del CAU. Se establecerá un nivel de prioridad según relevancia para establecer un orden de revisión de las salas.
- El Técnico con el apoyo de las Checklist, irá revisando todos los elementos de la sala, y la enviará posteriormente cumplimentada al grupo de trabajo de CAU o Teams para que esté accesible por el Técnico de Audiovisuales, así como al repositorio documental del Portal Web.
 - A nivel presencial en la sala se revisará:
 - Teclado, ratón, pantalla, proyector. / Ordenador de sala. / Equipo de video en línea.
 - Comprobación del cableado. / Ordenación de la sala. / Actualización de Fsecure.
 - Actualización de los equipos.
 - En caso de ser necesario prestar soporte durante la presentación, el Técnico permanecerá en la sala, en caso contrario dejará todo preparado y al finalizar se marchará.

Propuesta ejemplo de Checklist.

PLANTA	NOMBRE DE LA SALA	FECHA PREVENTIVO	TV O MONITOR	BARBONE	EQUIPO DE VIDEOCONFERENCIA	PROYECTOR	CABLEADO DE RED Y TOMA PARED	CABLEADO DE VIDEO	POLYCOM	CAJAS TECNICAS	OBSERVACIONES	FECHA CORRECTIVO
		07/12/2019	OK	OK	OK	OK	MAL	OK	OK	OK	PUNTO DE RED 117 ROTO	11/12/2019
Alcala pl.0	Polivalente A											
Alcala pl.0	Polivalente B											
Alcala pl.0	Polivalente C											
Alcala pl.0	Pecera 1											
Alcala pl.0	Pecera 2											
Alcala pl.0	Pecera 3											
Alcala pl.0	Pecera 4											
Alcala pl.1	Sala de Consejo											
Alcala pl.1	Sala de Cristal											
Alcala pl.2	Sala de Asesoría Jurídica											
Alcala pl.4	Sala de Alcala Planta 4											
Alcala pl.5	Sala de Alcala Planta 5											
Barquillo pl.1	Sala del Consejo											
Barquillo pl.1	Sala de Supervisión Regulatoria											
Barquillo pl.3	Sala de Competencia											
Barquillo pl.4	Sala de Promoción											
PLANTA	NOMBRE DE LA SALA	FECHA PREVENTIVO	MICROFONIA ALAMBICA E INALAMBICA	PROYECTOR	SUELO TÉCNICO	CABLEADO DE RED	CABLEADO DE VIDEO	EQUIPOS. CABINA DE REALIZACIÓN	OTROS	OBSERVACIONES	FECHA CORRECTIVO	
Barquillo pl.0	Salón de Actos	07/12/2019	OK	OK	OK	MAL	OK			CAMBIAR CABLE HDMI DE 7 METROS	12/12/2019	

Propuestas de mejora que requiere de adquisición de elementos

A continuación, se definen un **conjunto de propuestas de mejora** que consideramos de interés para la CNMC por el valor añadido que puede reportar al Servicio, y que **requerirá de la adquisición/compra de determinados elementos hardware y/o software por parte de la CNMC:**



- **Salas de videoconferencia con licencias de Teams Room.** Con el control de salas a través de las Teams Rooms se podrán conectar videoconferencias en remoto sin necesidad de ir físicamente a una sala, siempre y cuando, no haya una incidencia que evite que cuando haya varias reuniones a la vez se tenga que abandonar el salón de actos o si se está dando soporte en otro lado, esto se podrá realizar a través de un móvil o Tablet también con lo cual optimizaremos el servicio.
- Utilizar **OBS STUDIO** con un segundo PC para el evento presencial y dejando **Vmix** para el evento Online.
- Renovación del **sistema de megafonía o altavoces del Salón de Actos** con sistemas de altavoz (tipo array caja con Subwoofer) apoyados con altavoces de columna auto amplificados para evitar los ecos y la retroalimentación.
- **Mesa de realización** dedicada con rack encastrados.
- Adquirir **pantallas de suelo** para la mejora de los eventos.

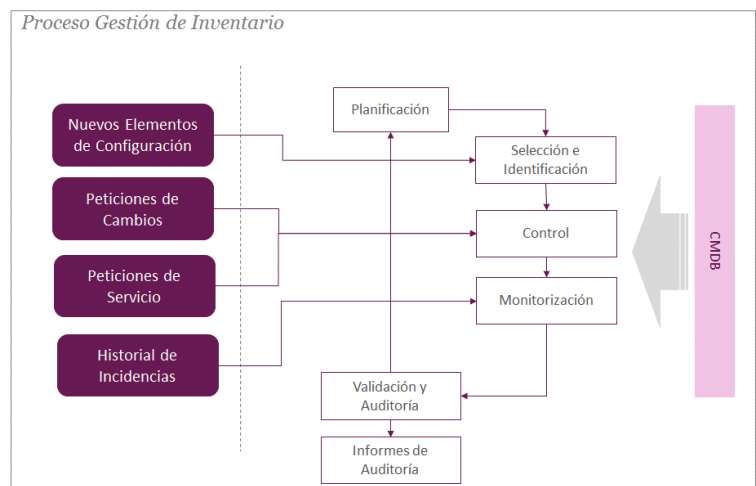
- Adquisición de un **Sistema de focos de suelo** (tipo led con baterías para evitar cableado) para escenario para mitigar el problema de falta de iluminación del Salón de Actos, a su vez apoyados con focos con trípodes incorporados del mismo estilo.
- Incorporar **micrófonos de solapa y diadema** de última generación con splitter de palas para evitar problemas de microfonía inalámbrica.
- Programa implementado con licencia en mesa de sonido para **evitar acoples** o adquirir destructores de acoples.
- Poner en vanguardia las salas VIP de Presidencia y vicepresidencia, y las distintas salas de videoconferencia con **Cisco Room Bar Pro** con entorno de colaboración con Microsoft Teams.
- Set de grabación para presidencia para realizar videos corporativos con **Steady cam y Telepronter** y software asociado, para evitar que se perciba que se está leyendo, aprovechando los focos tipo led con batería.
- Adquisición de pantallas señaléticas nuevas para **cartelería Digital**.
- **Videoteca o Biblioteca Audiovisual** para organizar el material audiovisual:
 - Generación de un enlace en la intranet para que los usuarios de la CNMC puedan visualizar cursos, eventos, formación, etc.
 - Generación de un enlace en la página oficial de la CNMC que llevara a los eventos o material audiovisual de carácter público.



3.1.4.4 Soporte inventario de activos y gestión de almacenes

Una de las principales actividades del Servicio y donde queremos hacer más foco es la correcta actualización del inventario, con un doble propósito: Gestión de Activos y Gestión de la Configuración.

La Gestión del Inventario trata de diseñar, implementar, gestionar y optimizar el inventario y el uso de los Servicios de TI de acuerdo con lo establecido en el ANS, para asegurar que los servicios estén disponibles y funcionen correctamente siempre que los usuarios deseen hacer uso de ellos.



Toda la información del inventario de la CNMC esta almacenada en la herramienta Dracma, que alberga los datos de todos los CIs.

La gestión de almacenes se realiza en las instalaciones de la CNMC tanto en Madrid como en Barcelona. Para llevar a cabo estas actividades, el Equipo de Trabajo utiliza la herramienta de Dracma de la CNMC, salvo que se indique lo contrario. A continuación, se detallan las **actividades** del proceso de Gestión de Inventario que llevarán a cabo el Responsable de Inventario, con el apoyo del Coordinador de Proyecto:

- **Gestión y Planificación:** En esta tarea se deben concretar ciertos aspectos básicos del proceso, como pueden ser el alcance y el nivel de detalle. El contenido básico del Plan de Inventario será: Estrategia, política, alcance y objetivos, Ámbito, Especificaciones, Guías y estándares, Herramientas, Política de autorizaciones, Roles y responsabilidades y Coordinación con otros procesos.
- **Selección e Identificación:** Identificación, etiquetado del nuevo CI y finalmente registro junto con las características físicas y funcionales de los componentes de configuración y posibles relaciones entre ellos en la herramienta de Gestión de Inventario implantada en la CNMC. Esta tarea se mantendrá cada vez que llegue un CI nuevo a la infraestructura, incluyendo la identificación, el etiquetado y el registro en la CMDB.

- **Control:** Esta tarea contempla el control de cambios en la infraestructura a través de procedimientos formales establecidos para la Gestión de Cambios en la CNMC.
El objetivo de esta tarea es garantizar que sólo se acepten y registren aquellos CIs autorizados y homologados, y que su control y documentación se hagan desde su recepción hasta su eliminación.
- **Monitorización y Reporting:** Junto con la actividad anterior, se deberán mantener todos los detalles de los CIs, no sólo actuales sino también su expediente histórico, para mantener la trazabilidad de los elementos.
- **Auditoría:** Además del control en línea y las validaciones post-implementación de cambios, se entiende que puede haber pequeñas disconformidades entre la infraestructura y la CMDDB. A través de esta tarea de auditoría se asegura de manera redundante la fiabilidad y actualización de la base de datos.

Desde Oesía proponemos la **creación del Rol del Responsable de Inventario** que será realizado por un Técnico Junior Microinformático del equipo de Soporte. Este rol será la persona encargada de gestionar la entrada y salida de material de almacén, la actualización de los movimientos de los activos en el inventario notificados por los técnicos, realizar chequeos y comprobaciones de la correcta actualización del inventario, además del mantenimiento operativo y reparación del material de almacén, de forma que se disponga de una información homogénea y unificada.



3.1.4.4.1 Actividades

Entre las actividades a realizar asociados a la gestión de inventario:

- Atención de peticiones recibidas desde el Equipo de Soporte, según los procedimientos establecidos.
- Retirada del material por obsolescencia.
- **Inventario de activos** desde el inicio del nuevo contrato para garantizar la correcta actualización del inventario; así como 3 meses antes de finalizar el contrato.
En el caso de detectar anomalías, lo notificará al equipo de Trabajo, con el objetivo de revisar y corregir errores detectados.
- **Gestión de almacenes:**
 - Recepción de material. Actualización del inventario y Gestión de almacenes.
 - Traslados de elementos a los puestos de trabajo y viceversa.
 - Retirada y reciclaje del material.

3.1.4.4.2 Procedimientos del Servicio

Desafectación

A continuación, se identifican las principales actividades que se realizan en un procedimiento de desafectación.

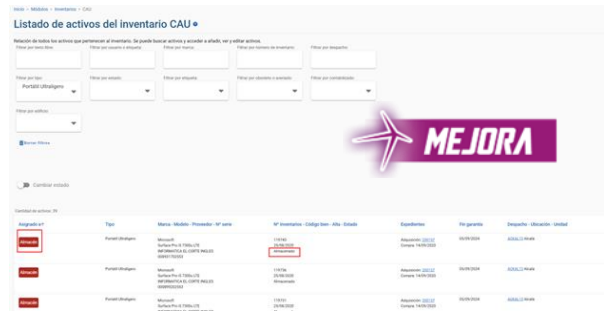
- Recopilar el material listo para desafectar en uno o varios lugares concretos.
- Registro del material recopilado.
- Envío de la lista a Inventario en la S. Recursos Humanos y Gestión Económica y Patrimonial.
- Clasificación del material recopilado.
- Preparación de los equipos a donar.
- Creación de Expediente de Desafectación.
- Preparación de los equipos a tirar.
- Preparación de documentos administrativos de la destrucción.
- Preparación de documentos administrativos de la donación (cesión gratuita).
- Retirada de las etiquetas o cualquier identificación de la CNMC.
- Recogida de equipos a tirar.
- Recogida de equipos a donar.
- Desafectación en el inventario.



Procedimiento de Gestión Inventario en Dracma

El Procedimiento de Gestión de Inventario tiene como objetivo Llevar un registro de los activos adquiridos por la Subdirección de Informática para:

- Conocer activos disponibles almacenados.
- Conocer dónde están los activos entregados.
- Conocer los activos que están averiados u obsoletos y en algún momento deberemos desafectar.
- Disponer de información para gestionar garantías, renovaciones o averías de activos con terceros (vendedor, fabricante, etc.).
- Disponer de información para planificar adecuadamente la adquisición de activos.
- Proporcionar la información requerida al inventario general contable de la organización.



Dentro de este procedimiento especifica las actividades a desarrollar entre las que se encuentra.

- Alta de Activo: Escanear la hoja de albarán en la que figuren los equipos recibidos (Num.Serie), si este ha de darse de alta.
- Actualización de Activo: Cuando el equipo se pone en producción, asignando usuario y ubicación.
- Traslado de recursos informáticos: para prestación del servicio a distancia.
- Baja de un activo: para dar de baja el activo de almacén y desafectar.
- Revisión de Coherencia: Anualmente se hará una revisión de inventario física en varias ubicaciones (Almacén / Armario /Planta de edificio) etc.

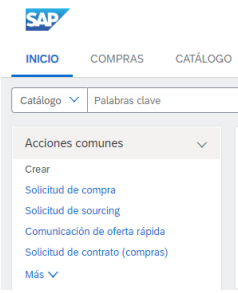
Procedimiento de Compras



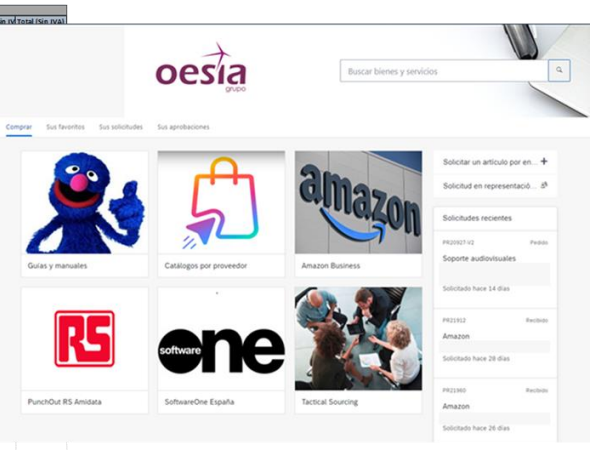
Seguidamente incluimos un diagrama de procedimiento de compras para la adquisición de fungibles y otros materiales.

Este procedimiento parte de una necesidad detectada por el

Responsable Técnico de la CNMC que la transmite al Coordinador de Servicio de Oesia, el cuál inicia el procedimiento interno de la compañía, soportado por la aplicación SAP ARIBA, para solicitud de los materiales solicitados. Nuestro procedimiento de compras implica el control de la actividad por nuestro departamento de compras y la solicitud de un mínimo de tres presupuestos a nuestros proveedores habituales. En la siguiente imagen mostramos un ejemplo con el control de compras realizadas durante un periodo del servicio y la interfaz de nuestra plataforma para realizarlas.

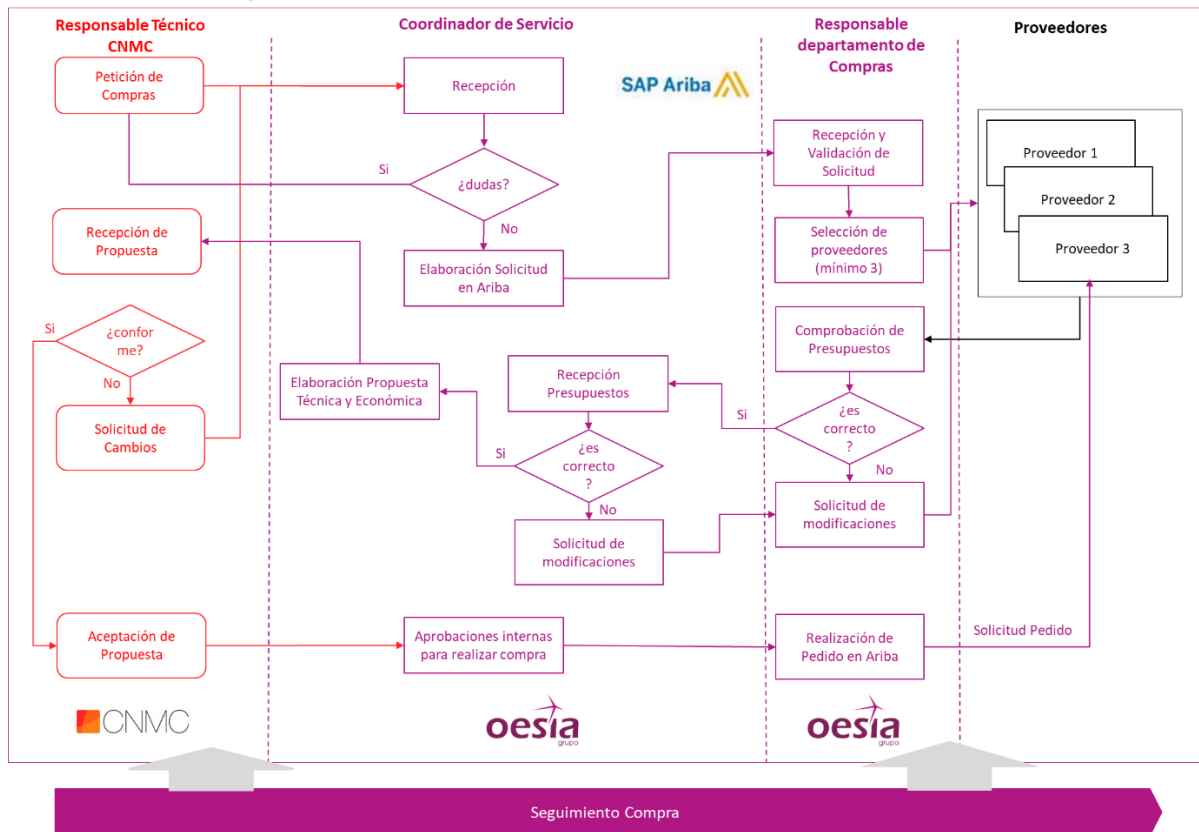


Fabricante	Producto	Cantidad	Precio Unitario (IVA)
AMAZON	Aceite HDX USB 3.0 - USB Hub con 4 Puertos, Ladrón USB 3.0 u tráfico de 1.2 m, Concentrador USB compatible con MacBook Pro / Z	50	-
AMAZON	UMK-Oculars con cable	100	-
AMAZON	PC-2x 4 8000 USB Car Charger USB 3.0 Apple iPad iPhone	20	-
AMAZON	TV Samsung 75" Crystal UHD UQ8000UXXU - Smart TV de 75"	1	1.1
AMAZON	Surface Pro cargador 40W 15V 2.5A para Microsoft Surface Pro 3 Pro 4 Pro 5 Pro 6 Pro 7Pro, Model 1800, Surface Book	5	-
AMAZON	Unidades de almacenamiento de disco duro externo - Seagate Extreme HDD 500 portátil de 1 TB - 7200 RPM, USB-C, cifrado por hardware, resistente a	3	-
TD SYNEX	Cruicial X8 SSD Portátil 1TB - hasta 2000MB/s - PC y Mac - Unidad de Estado Sólido Externa USB 3.2 - CT1000M8SD09	1	0
TD SYNEX	WD My Passport SSD 1TB 14mm USB 3.2	50	-
TD SYNEX	WC77800876U SAMSUNG EVO 200 GB	30	-
TD SYNEX	Lighting to USB cable 1 m	10	-
TD SYNEX	10W USB Power Adapter	10	-
TD SYNEX	Logitech MX Vertical Advanced Ergonomic	3	0
TD SYNEX	VISION DP to VGA Adapter	10	-
TD SYNEX	Disco duro externo 7.5 Seagate Extreme Pro SSD portátil de 1 TB - NVMe, USB-C, cifrado por hardware, hasta 2000MB/s, resistente a	1	0
TD SYNEX	Extreme Pro Portátil SSD 1TB	5	0
INGRAM	TONER IMPRESORA 10500 - HP87A	4	0
INGRAM	TONER IMPRESORA 10500 - HP87A	4	0
INGRAM	TONER IMPRESORA MAGA - HP87A	4	0
AMAZON	TOALLAS LIMPIADORAS PARA MONITORES Y PORTÁTILES	10	-
AMAZON	Impresora multifuncional para monitores y portátiles	10	-
AMAZON	Cables USB-C a USB-C	30	-
AMAZON	Pen drive de 32 GB	30	-
AMAZON	Surcines	30	-
AMAZON	Surcines	20	-
AMAZON	Adaptador de DisplayPort a VGA	25	-
AMAZON	Tela de protección para el cable	30	-
AMAZON	Cargador Surface	5	-
AMAZON	COMPAÑIA MODULAS CINE	30	-
SOFTWARE SPAIN	Power PDF 5 Advanced for Windows	10	-
AMAZON	LA TIGER LILLOS DE 9M DE 8 ED	10	-
AMAZON	PEN DRIVE DE 32 GB	30	-
AMAZON	Surcines Logitech USB	10	-
AMAZON	USG EN AVANZADO USB C HD MI 4K adaptador USB	5	-
AMAZON	Adaptador memoria USB 30 C a USB 3.1 de 16 GB	5	-
AMAZON	Power para Portátiles de 15-16 pulgadas con Cables cargado y Expandible	10	-
SOFTWARE SPAIN	Power PDF 5 Advanced for Windows	5	-
	Subtarea pp1202-2022	414.07 €	
	RESTAN POR CONSUMIR	4.997 €	



El procedimiento se realizará cumpliendo los requisitos y plazos recogidos por la CNMC en los pliegos objeto de la presente licitación.

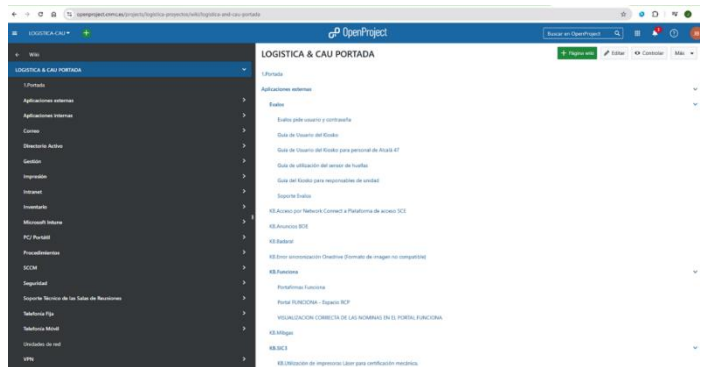
Procedimiento de Compras



3.2 Gestión de documentación y Cuadros de Mando

3.2.1 Gestión de Documentación

Oesía por medio del Coordinador llevará a cabo una Consultoría que nos permitirá desarrollar para el Servicio objeto de esta oferta, un **Plan de Gestión de la Documentación** que comprenderá el desarrollo y mantenimiento de los **procedimientos del Servicio**, así como el uso eficaz de la **herramienta de gestión documental** corporativa del Servicio (*OpenProject*), siguiendo los procedimientos y estándares definidos por la CNMC con el objetivo de buscar siempre la evolución y mejora continua de los servicios ofrecidos.



Nuestro Plan va a permitir la **correcta gestión y la unificación de la información** que se genera por el Servicio, y su **conservación convenientemente organizada**, evitando que se dupliquen tanto las tareas de gestión de la información como el tiempo dedicado a su consulta y consumo.

Se establecerá claramente las responsabilidades en el ciclo de vida de un documento en el Servicio: quién elabora; quién revisa; quién aprueba; quién publica, así como los mecanismos de control para su cumplimiento.

Contar con la documentación organizada según el estandar definido, permite facilitar el acceso a la misma, reduciendo tiempos en la resolución de dudas o cuestiones que se puedan plantear en la operativa del Servicio, especialmente relevante en los procesos de atención directa a los usuarios para la resolución de sus consultas, peticiones o incidencias.

El Coordinador, con el apoyo del Equipo de Trabajo, se encarga de generar y mantener actualizada toda la documentación del Servicio; así como de comprobar que la información recogida en la herramienta se encuentra actualizada correctamente y que ésta está completa.

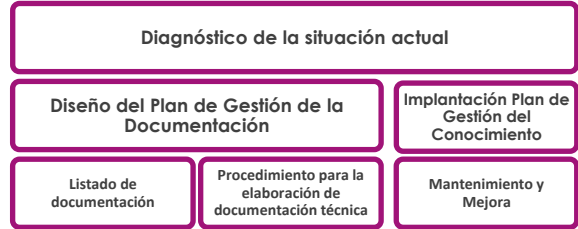


La documentación y su modelo de conservación será revisada y validada por el Responsable Técnico por parte de la CNMC.

En nuestra experiencia en la gestión de servicios similares consideramos esencial contar con un repositorio documental del servicio, que garantice que todo el conocimiento esté en este. Por ello aportamos nuestra propia metodología y proponemos bajo la autorización de la CNMC la herramienta SharePoint ya disponible en el cliente, como repositorio al facilitar la accesibilidad y gestión de esta.

Metodología Plan de Gestión del Conocimiento

El Coordinador de Proyecto, con el apoyo del equipo de trabajo, se encarga de revisar y actualizar toda la documentación del servicio (procedimientos operativos, de atención etc.), siguiendo la siguiente metodología.



- **Diagnóstico de la situación actual:** El Coordinador de Proyecto realizará una checklist para comprobar el estado de la documentación en la actualidad, permitiendo identificar los procedimientos y material a crear y revisar del Plan de Gestión del Conocimiento.
- **Diseño del Plan de Gestión del Conocimiento:** Se adaptará a las necesidades del Servicio detectadas durante la Fase anterior de diagnóstico. A continuación, presentamos una primera propuesta del contenido del Plan de Gestión del Conocimiento que deberá ser consensuada con la CNMC:
 - **Listado de documentación:** Se incluirá un listado y tipología de los documentos a elaborar y actualizar recurrentemente en el desarrollo del Servicio. Creación de Procedimientos operativos y técnicos, Manuales y Guías, etc.
 - **Procedimiento para la elaboración de documentación técnica:** Este documento tiene por objetivo definir la metodología para la elaboración, emisión y control de los Manuales, Procedimientos e Instrucciones a desarrollar por los equipos de trabajo.
El sistema de codificación para la identificación de los Documentos se ajustará a la nomenclatura corporativa establecida por el departamento de calidad de la CNMC o quien ésta determine.
 - **Procedimiento de normalización:** Mediante este procedimiento se definirá el aspecto de la documentación a generar en el Servicio, ajustándose al formato corporativo de la CNMC.
- **Implantación Plan de Gestión del Conocimiento:** El Coordinador de Proyecto será el responsable de su implantación: todo el equipo debe conocerlo y ejecutarlo, mediante las actividades planificadas de formación inicial en el servicio.
- **Mantenimiento y Mejora:** El Plan de Gestión del Conocimiento es un proceso vivo, los responsables funcionales junto con el equipo técnico son los encargados de actualizarlo periódicamente para incluir novedades, además de la realización de las auditorías periódicas de revisión del estado de documentación. Igualmente, el Coordinador, realizará una auditoría periódica, de carácter mensual, del estado de la gestión de la documentación, asegurándose de que se cumplen los procedimientos establecidos en el Plan de Gestión de la Documentación:
 - Correcto versionado de los documentos. / Ubicación en la carpeta adecuada.
 - Documentos actualizados. / Respeto a los flujos de aprobación.

Tras la realización de esta auditoría, se elaborará un Informe en el que se incluirán acciones para la mejora del Plan de Gestión de la Documentación. Todas las actividades para realizar el mantenimiento y mejora del Plan de Gestión de la Documentación estarán coordinadas por el Gerente del Servicio.

Gestión del Conocimiento en el Servicio

Oesía durante la prestación del servicio en los últimos años ha ido generando documentación en el repositorio establecido en la CNMC (OpenProject) contando con una importante biblioteca de documentación (procedimientos, guías y manuales, etc.) del servicio que se presta actualmente. No obstante, como indicamos en el apartado 1.1.1.4 Auditoría del Plan de Gestión Documental, al inicio del nuevo contrato se realizará una Auditoría de la Documentación. La documentación actual nos servirá como punto de partida para identificar que las carencias y las prioridades en cuanto a modificar, actualizar o generar nueva documentación y procedimientos.



Procedimientos del Servicio

Durante el Plan de Toma de Control del Servicio se definirán los procedimientos, manuales y guías que formarán parte de la base de conocimiento del servicio en base al alcance del servicio. A continuación, mostramos ejemplo de los procedimientos a incorporar en el servicio:

Procedimientos Operativos:

- Procedimiento de Instalaciones Hardware
- Procedimientos de Instalación Software.
- Procedimiento de gestión de dispositivos móviles en SMDM.
- Procedimiento de gestión de impresoras multifuncionales (usuarios, accesos, cuotas, etc.) e impresoras locales
- Procedimientos de gestión de inventario
- Procedimiento de despliegue de software.
- Gestión de maquetas.
- Procedimiento de gestión material almacenes.
- Procedimiento de mantenimiento preventivo y correctivo hardware (impresoras, PC, etc.).
- Procedimiento Renovación Equipos

Procedimientos de Gestión

- Procedimiento Atención por canal (Teléfono., E-mail, Dracma)
- Procedimiento de Gestión de Incidencias, Peticiones.
- Procedimiento de Soporte a Usuarios de VIP
- Procedimiento Comunicación incidencias críticas o de alto impacto.
- Procedimiento de Gestión de Activos.
- Procedimiento de Escalado a otros grupos de soporte.
- Procedimiento de Gestión de Quejas.
- Procedimiento de Gestión de la Calidad

Guías:

- Guía de Uso de OpenProject y Dracma.
- Guía de Uso de Microsoft Intune.
- Gestión de Inventario en Dracma
- Configuración de terminales móviles con SMDM.
- Guía de administración de Videoconferencia

Adaptación de Documentación

Como indicábamos anteriormente además de la creación de la estructura documental del servicio, la base de esta será la adaptación de la documentación fruto de la Auditoría de la documentación actualmente disponible.

Modelo de Mejora Continua en la Gestión del Conocimiento

El procedimiento de control de la documentación debe articular los mecanismos necesarios para garantizar que se cumple el citado ciclo de vida documental y la mejora continua. Para ello se activarán los siguientes mecanismos:

- **Tipología de Tickets no categorizadas:** En el caso de apertura de una consulta que no haya sido anteriormente notificada, se procederá a su categorización y registro en la herramienta de la solución.
- **Incidencias notificadas por la CNMC:** Si por parte de la CNMC detectara nuevas tipologías de incidentes que podrían notificarse al servicio, estas serán notificadas al Coordinador de Proyecto, que definirá la categorización, los procedimientos de atención y resolución de consulta, los flujos y mecanismos necesarios para su gestión, estas quedaran documentadas en la herramienta de Gestión de Conocimiento.
- **Cambios en los Procedimientos:** Cuando se produzca un cambio en los procedimientos de gestión, escalado, etc., esto se reflejará en la documentación.
- **Incorporación de nuevas herramientas o tecnologías:** Donde se documentará el alcance del soporte del servicio, las dependencias y los procesos operativos a realizar en estas.

- **Auditorías:** se verificará con los distintos responsables de cada tipo de documentación el correcto cumplimiento de esta. Se detectarán las no conformidades y serán incluidas junto con el plan de acción correspondiente en el informe para su escalado y resolución.

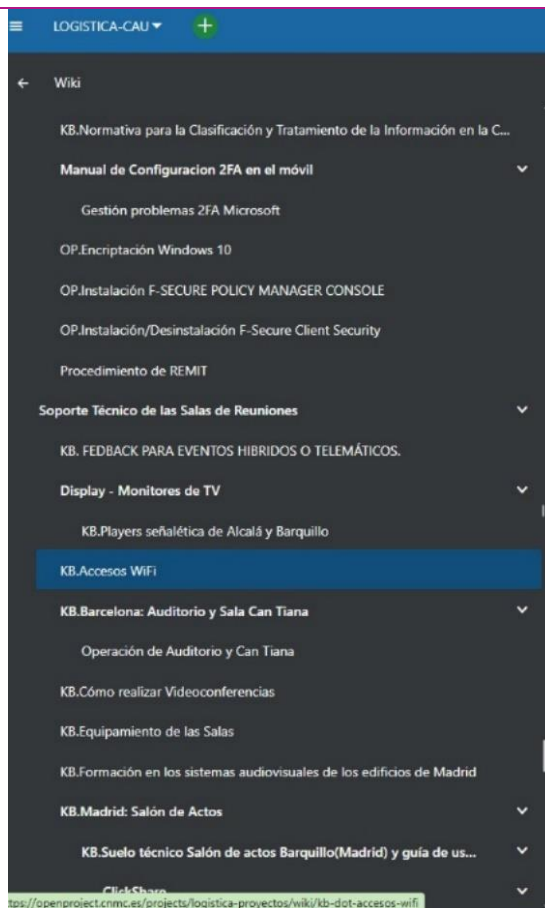
Gestión de Documentos en OpenProject

Tal y como describíamos anteriormente, desde Oesía proponemos el uso del **área Wiki** de la herramienta de gestión de proyectos OpenProject para gestión documental del servicio. A continuación, mostramos un ejemplo de la configuración del Repositorio Documental.

- **Procedimientos de Atención a Usuarios:**
 - Gestión de Tickets en OpenProject
 - Gestión de Tickets por Canal (web, telefónico)
 - Procedimiento Atención Usuarios VIP
- **Procedimientos Operativos**
 - Gestión del Hardware
 - Gestión de Peticiones de Instalación de Software
 - Gestión de Solicitudes de Puesto de Trabajo
 - Gestión de Impresoras
- **Gestión Logística**
 - Gestión de Inventario
 - Gestión de Almacenes
- **Proyectos Renovación de Equipos**
- **FAQ's**

Los procedimientos almacenados en el **área Wiki de OpenProject** pueden ser descargadas en formato pdf:

- Wiki _Alta de becarios y estudiantes en la Comisión Nacional de los
- Wiki _Alta de usuario (laboral o funcionario) en la Comisión Nacional
- Wiki _Alta de usuario externo en la Comisión Nacional de los Mercados
- Wiki _Baja de usuario (laboral o funcionario) en la Comisión Nacional
- Wiki _Baja de usuario externo en la Comisión Nacional de los Mercados
- Wiki _KB.Barcelona_ Auditorio y Sala Can Tiana
- Wiki _KB.Madrid_ Salón de Actos
- Wiki _OP. Procedimiento de revisión del Directorio Activo
- Wiki _Operación de Auditorio y Can Tiana



La descripción, características e inventario de las salas se registra también en el Wiki de OpenProject, por ejemplo, del Salón de Actos de Madrid.

Se trata de un espacio de 249 m2 y con capacidad para 160 personas. Capacidades audiovisuales:

Amplificación de audio	Sí
Micrófonos inalámbricos	5 de mano y 5 de corbata, y dos de diadema.
Cajas de prensa	3 splitters de prensa portátiles, 2 activos con ganancias y uno pasivo de 12 salidas. Deben conectarse con cable XLR a la cabina de control a través de una toma exterior en la pared.
Sistema de Conferencias	25 micrófonos inalámbricos de debate y 6 micrófonos alámbricos.



Metodología de revisión de la documentación y recepción de nuevos requerimientos

Oesía cuenta con un **marco metodológico** propio basado en la experiencia adquirida en el Servicio, así como en otros de similares características, el cual cuenta con los **procedimientos de control** necesario

para garantizar y velar por la **correcta calidad** y grado de **actualización** de toda la información, por medio del Gestor Documental OpenProject, implantado actualmente.

Oesía seguirá trabajando por medio del Gerente del Servicio y del Coordinador, en el desarrollo del **Plan de Gestión de la Documentación** que comprenderá el desarrollo y mantenimiento de los **procedimientos del Servicio**, así como el uso eficaz de la **herramienta de gestión documental** corporativa, siguiendo los procedimientos y estándares definidos por la CNMC.

A continuación, se define la metodología de control de la Documentación propuesta por Oesía:

Entrega/Elaboración de nuevos Documentos

- **Documentos no versionables:** No pueden ser modificados. Deben cumplimentarse asegurando que quedan identificados en los formatos correspondientes los siguientes aspectos:
 - Nombre del proyecto.
 - Nombre del entregable según nomenclatura.
 - Descripción del documento.
 - Historial: Elaborado por, revisado por, fecha de entrega, aprobado por, fecha aprobación.
 - Índice del contenido del documento (si procede).
- **Documentos versionables:** Pueden ser modificados. Deben incluir, además, la información de control de versiones o historial:
 - Versión y Fecha.
 - Modificación: Punto del documento modificado y descripción de la modificación.
- **Documentos actualizables:** Los cambios en el documento no generan nueva versión. Contendrán la misma información de control que los documentos no versionables.

Revisión y Aprobación

Los documentos entregados por el Equipo de Trabajo serán revisados y aprobados por la CNMC, indicando su nombre y fecha en dichos documentos, antes de proceder a su archivo.

En el caso de tener que realizarse alguna modificación como consecuencia de la revisión, se repetirá de nuevo el proceso hasta darlo definitivamente por aprobado, no siendo necesario registrar los cambios.

Identificación y Archivo

Una vez aprobado un documento se pasa a formato *no modificable* (modo sólo lectura, formato PDF, etc.), de forma que pueda asegurarse que cualquier modificación al mismo da lugar a una nueva versión, excepción hecha de los documentos actualizables que no se identifican por versión. Debe asegurarse que los documentos son archivados de acuerdo con la estructura de directorios y nomenclatura especificada.

Control y Distribución

Se dará acceso al documento, según los correspondientes procedimientos que se establezcan para cada tipo de documento. El Coordinador se encargará de **notificar la actualización en el repositorio al resto del Equipo de Trabajo**, vía correo electrónico; indicando toda la información necesaria para su conocimiento.

Modificación de Documentos

La modificación de los documentos versionables podrá ser introducida por el responsable del documento, ya sea del Equipo de Trabajo de Oesía o del resto de grupos. La nueva versión seguirá el proceso de aprobación establecido. Las copias obsoletas serán retiradas o diferenciadas.

Generación de Entregables en el formato de la CNMC

A continuación, se propone un estándar de nomenclatura de documentación. **Se realizarán todas las modificaciones que se requieran para su adaptación a las necesidades de la CNMC.** Los entregables en cada una de las fases se encuentran definidos en los apartados “4.3.1.3 Informes de Seguimiento”. El estándar aconsejado para los documentos tendrá la siguiente codificación:

- Manuales: MAN-SW/HW-XXX.
 - MAN: Manual.
 - SW/HW: Software o Hardware.
 - XXX: numeración según sistema establecido por consenso con la CNMC.
- Procedimientos: PROC- SW/HW-XXX.
 - PROC: Procedimiento.
 - SW/HW: Software o Hardware.
 - XXX: numeración según sistema establecido por consenso con la CNMC.
- Instrucciones: INST- SW/HW-XXX.
 - INST: Instrucciones.
 - SW/HW: Software o Hardware.
 - XXX: numeración según sistema establecido por consenso con la CNMC.

Se podrá asignar un rango de valores a los distintos servicios prestados para agilizar la identificación del documento.

La documentación cuya responsabilidad no recaiga en el Equipo de Oesía, será enviada por el grupo correspondiente, ya validada por la CNMC, procediendo a la publicación en el repositorio documental, reemplazando el archivo existente.

Método de recepción de nuevos requerimientos que aseguren su traslado a la documentación y el uso inmediato por el Servicio

Las plantillas de los documentos serán archivadas, junto con los documentos, en los directorios correspondientes, según repositorio.

En consonancia con el punto anterior, la nomenclatura de las plantillas será la siguiente:

- Plantilla-ZZ-DESC.

El procedimiento de control de la documentación debe articular los mecanismos necesarios para garantizar que se cumple el citado ciclo de vida documental.

- Ante la necesidad de nuevos requerimientos, serán recogidos por el Coordinador de Proyecto, quien analizará y determinará la documentación a elaborar o actualizar, quien será el responsable de llevar a cabo esa acción; así como validar los cambios realizados previo a su subida al repositorio documental.

Tras la elaboración de un nuevo documento, actualizaciones, etc. el Coordinador de Proyecto se encargará de **notificar dicho cambio en el repositorio al resto del Equipo de Trabajo**, vía correo electrónico; indicando toda la información necesaria:

Enviar	Para...	
	CC...	
	Asunto	Actualización - Nombre Documento - Fecha

Buenos días,
Se ha realizado una nueva actualización.

Documento actualizado:
Fecha de actualización:
Responsable del documento:
Localización en el repositorio:
Cambio realizado:
Información adicional:

Enviar	Para...	
	CC...	
	Asunto	Nuevo Documento - Nombre Documento - Fecha

Buenos días,
Se ha elaborado un nuevo documento operativo del Servicio.

Nombre del Documento:
Fecha de creación:
Responsable del documento:
Localización en el repositorio:
Descripción del Informe:
Información adicional:

- **Auditorías asociadas al Plan de Calidad:** dentro de Plan de Calidad se deben incluir los ANS's relacionados con el nivel de actualización y calidad de la documentación e información generada en el Servicio. Mediante las *Auditorías de Calidad*, se verificará con los distintos responsables de cada tipo de documentación el correcto cumplimiento de esta. Se detectarán las no conformidades y serán incluidas junto con el plan de acción correspondiente en el informe para su escalado y resolución.
- **Comités de Seguimiento:** como parte de los aspectos a tratar en cada Comité, se encuentra la revisión de la documentación del Servicio. Se velará junto con el Coordinador de calidad del reporte documental existente.
- **Chequeo y validación** por parte de los distintos Responsables de área: tal como se ha comentado para cada documento o conjunto de información, en las distintas herramientas deberá definirse un responsable de este, el cual debe validar los documentos y velar en primera instancia por su adecuada cumplimentación. Como parte de los procedimientos de gestión diarios en su correspondiente área, se incluirá la de la revisión de la documentación de la cual es responsable, con el fin de detectar no conformidades y solucionarlas lo antes posible.

Procedimiento de uso de la documentación por parte de los operadores

Para asegurar que la gestión de los tickets se realiza según lo marcado por la documentación y procedimientos establecidos por la CNMC, actualmente el Equipo cuenta con la documentación disponible en la Wiki de OpenProject, accesible en todo momento.

De esta forma, permite asegurar que la gestión de los tickets se realiza según lo marcado por la última documentación asociada.

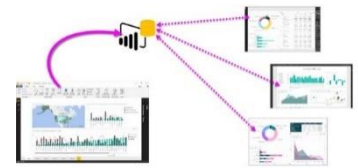
Disponer de la documentación on-line nos permite contar con la documentación actualizada en todo momento, algo que es más complicado de gestionar si se encontrara en local.

3.2.2 Cuadro de Mando



Power BI

Para la elaboración de los informes a través de Cuadro de Mandos, Oesía se apoya en la herramienta **Power BI**; se trata de una solución de análisis de negocio basado en la nube, que permite visualizar los datos y compartir la información por medio de un sitio web, proporcionando una vista única de los datos más críticos para el negocio; permitiendo realizar informes y **visualizar los Cuadros de Mando de forma gráfica y dinámica en tiempo real.**



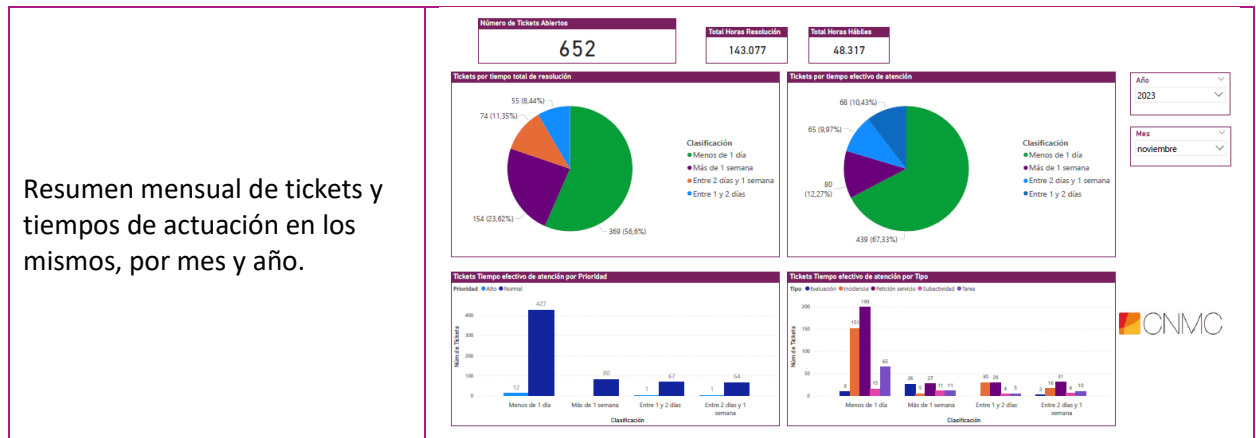
El Cuadro de Mando es accesible desde cualquier ubicación y desde cualquier dispositivo con acceso a internet, mediante el Servicio Power BI, o bien mediante la aplicación Power BI Mobile descargable tanto desde Play Store (Android) como desde AppStore (iOS). La aplicación no es estrictamente necesaria instalarla, pudiendo acceder con los dispositivos directamente indicando la URL en el navegador, no obstante, al llegar al Servicio Power BI, nos invitará a instalar la aplicación, que hace más amigable su empleo en ese tipo de dispositivos, como, por ejemplo, al poner el dispositivo en formato horizontal, el informe se muestra tal como se puede ver en un ordenador de sobremesa o portátil.



Cuadros de Mando del Servicio

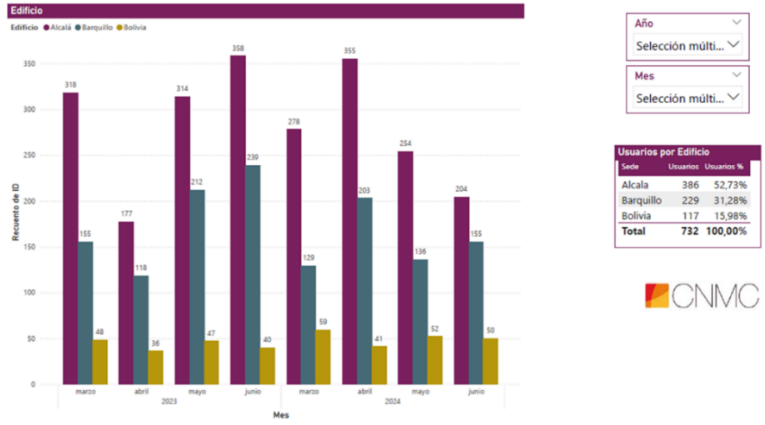
Oesía ha desarrollado mediante Power Bi cuadros de mando customizados y acordados con la CNMC que permiten hacer un seguimiento pormenorizado de cada uno de los aspectos del servicio. Nuestros cuadros de mando se nutren de la información disponible en las herramientas de gestión del servicio Dracma y OpenProject.

En la siguiente tabla se exponen algunos de los cuadros que se generan actualmente den el servicio y son utilizados para los comités y los informes de seguimiento que se han explicado en el apartado “4.3.1.3 Informes de ”:

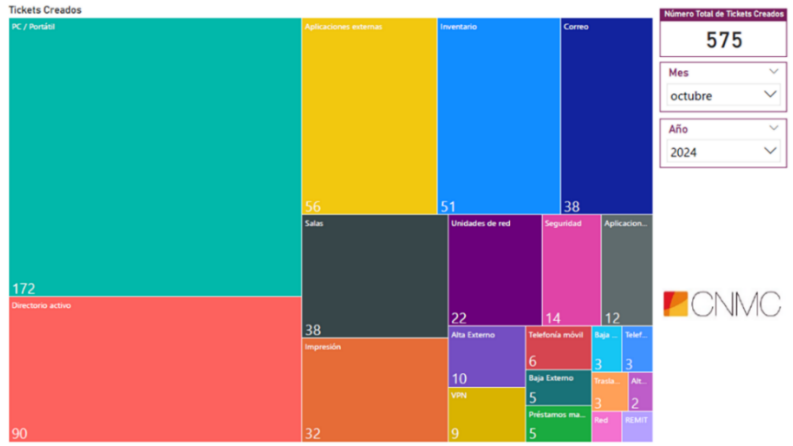


Resumen mensual de tickets y tiempos de actuación en los mismos, por mes y año.

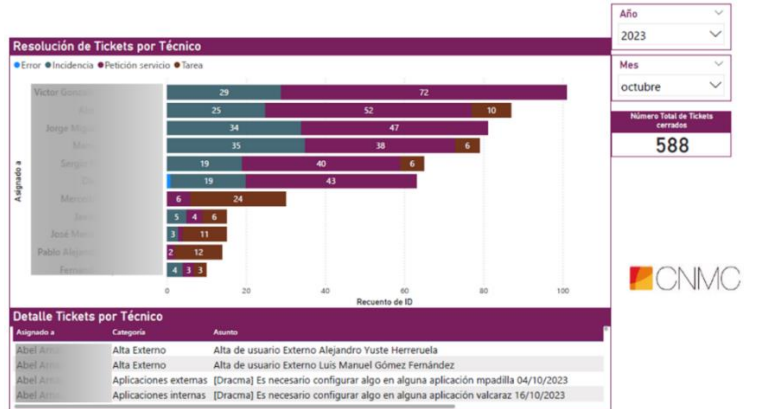
Evolución Mensual
Nos permite obtener información de evolución mensual por sede.



Categorización
En el detalle de cada mes, detalle por tipo de soporte.



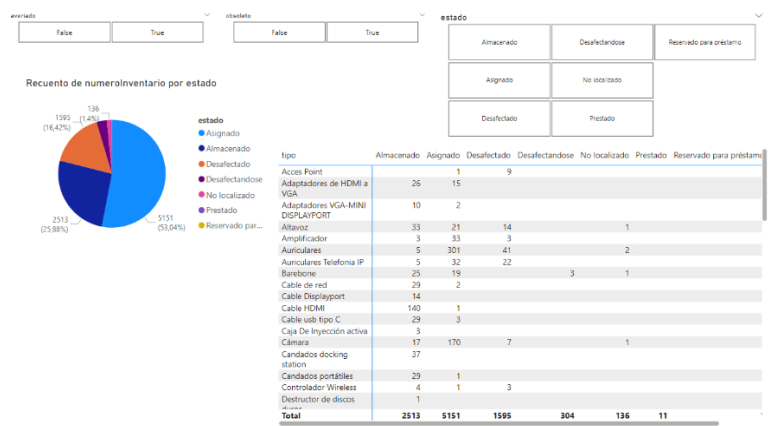
Resolución por Técnico y Tipología.
Incluyendo distintas vistas, se pueden medir el nivel de resolución por técnico y tipología (Incidencia, Petición, etc.)



Adicionalmente Proponemos incorporar las siguientes mejoras en los cuadros de mando actuales



Inventario
Recuento de ítems por estado (asignado, almacenado, desafectado, ...)



Automatización del Informe de Servicio

A través de un acceso directo en el Portal de Gestión Documental se genera el Informe automatizado en formato PowerPoint



Llamadas Call Manager

Se podrá incorporar la información de la extracción que se realice sobre las llamadas recibidas en el servicio para poder sacar indicadores e incorporarlos al cuadro de mando.

3.3 Cualificación del Equipo de Trabajo

La cualificación del Equipo de Trabajo se hará juntamente con este apartado, "2. Composición del Equipo Técnico" donde se incluyen los CVs de los integrantes del equipo y la organización de este detallada en el apartado "3.1.2 Organización del Servicio".

Con el objetivo de ofrecer un servicio de máxima eficiencia, garantizando los tiempos de respuesta, así como la mejor atención a los usuarios, proponemos conformar un Equipo de trabajo multidisciplinar, integrado por tres Equipos de Trabajo, liderados por el Coordinador:

- Equipo "in situ"
 - Equipo de Soporte
 - Equipo de Soporte Senior
- Equipo Externo de soporte

Independientemente de esta distribución, y con el fin de garantizar la continuidad del Servicio en todo momento, queremos conformar un Equipo multidisciplinar, donde todos los recursos que integran el Equipo de Trabajo tengan el conocimiento y expertise de los diferentes roles que engloba el Servicio. Esto nos va a permitir dotar el Servicio de un mayor nivel de profesionalidad, así como dar cobertura entre los propios Técnicos para cubrir ausencias, vacaciones, etc.

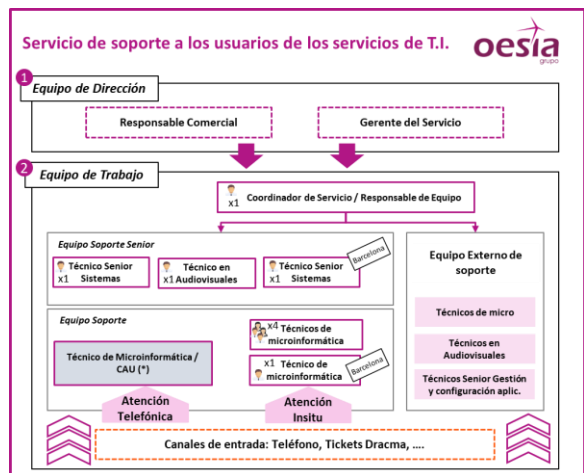
Para ello, desde el inicio, se establecerá un **Plan de Formación** interno a realizar entre los propios recursos que integran el Equipo. Adicionalmente, los Equipo de Soporte serán rotativos, es decir, a excepción de los Técnicos Senior de Sistemas, el resto de los perfiles se irán rotando, reportando para el Servicio:

- Perfiles multidisciplinarios.
- Afianzar conocimientos.
- Evitar sensación de estancamiento por parte de los técnicos.

A continuación, se detallan los roles y responsabilidades de los recursos humanos que integran el equipo de Oesía propuesto anteriormente:

1 Equipo de Dirección

Equipo principal Responsable de la interlocución con la CNMC, así como de la gestión de los servicios y aseguramiento de la calidad de estos. Con dedicación parcial o ante requerimiento por parte de la CNMC.





RESPONSABLE COMERCIAL

DEFINICIÓN

Persona designada por parte de Oesía para la relación al más alto nivel de cara a su participación e involucración en el Comité de Dirección que se establezca. Su función será definir las directrices y objetivos estratégicos del Servicio de forma conjunta con la CNMC, asegurar el nivel de cumplimiento de los ANS y la correcta evolución de estos, así como el seguimiento económico y aspectos contractuales del Proyecto. Todo ello adaptándonos a las herramientas y procedimientos establecidos en cada momento por la CNMC.

GERENTE DEL SERVICIO

DEFINICIÓN

Persona designada por parte de Oesía para la relación al más alto nivel de cara a su participación e involucración en los Comités de Dirección que se establezcan. Con capacidad en la toma de decisiones estratégicas, el correcto desarrollo y control de los procedimientos y de los compromisos del Servicio.

RESPONSABILIDADES

- Definición, diseño y puesta en marcha del plan de transición del Servicio, estableciendo los objetivos y alcance del Servicio.
- Definición, diseño y puesta en marcha del plan de gestión de riesgos.
- Presentación de los informes de funcionamiento del Servicio.
- Asistencia a los Comités de Seguimiento establecidos en el proyecto.
- Organizar la ejecución del Servicio de acuerdo con la Dirección del proyecto.
- Debatir los temas clave que se planteen (incidencias, estrategia, cambios en el servicio, nuevas necesidades, niveles de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio, etc.).
- Realizar el seguimiento del equipo técnico asignado al Servicio.
- Supervisión de los riesgos del proyecto, tanto desde una perspectiva global como individual.
- Estudiar y proponer acciones correctivas, preventivas y de mejora.
- Asesoramiento independiente a la CNMC.

2 Equipo de Trabajo

El Equipo de Trabajo se encontrará ubicado en las sedes designadas por la CNMC. El Equipo de Trabajo contará con la experiencia mínima requerida y acorde a los criterios establecidos por la CNMC; actuando como Primer y Segundo Nivel de Soporte in-situ, con experiencia en atención a usuarios, tareas de soporte de microinformática, montaje y supervisión de sistemas audiovisuales, gestión y resolución de incidencias y peticiones, así como gestión del inventario, etc.

Tal y como hemos indicado anteriormente, proponemos **conformar un Equipo multidisciplinar**, bajo un modelo flexible balanceando en función de la carga de trabajo, prestando apoyo entre ellos según necesidad, evitando la sobrecarga de perfiles determinados, mientras otros cuentan con una actividad menor. Una de las propuestas para este servicio es empezar a **formar al Técnico Senior de Barcelona en el ámbito de Audiovisuales** para poder dar una respuesta más eficiente a las necesidades en ese aspecto que puedan darse en Barcelona. A continuación, describimos la configuración de los equipos y las propuestas de mejora para formar un equipo con amplias capacidades multidisciplinarias.

El Equipo de Trabajo "in situ" mínimo está integrado por los siguientes **10 perfiles**:

- **Coordinador de Técnicos de Microinformática (x1).**
- **Técnicos Senior de Sistemas (x2).**
 - **1 Técnico Senior en Madrid.** Desempeñando adicionalmente lo siguiente:
 - **En caso de ausencia del Coordinador, llevará a cabo sus funciones hasta su regreso.**
 - Actuará de **backup del Técnico de Audiovisuales**, recibiendo la formación necesaria.
 - **Supervisión de Tickets**, velando por la calidad en su resolución.
 - **1 Técnico Senior en Barcelona.** Desempeñando adicionalmente lo siguiente:
 - Con la formación correspondiente realizará labores de Técnico de Audiovisuales en Barcelona bajo la supervisión del Técnico de Audiovisuales de Madrid.
- **Técnico Junior Microinformática (x6).**
 - **5 Técnico Junior Microinformática en Madrid.** Desempeñando adicionalmente lo siguiente:
 - Un Técnico Junior Microinformática tendrá el rol de **Responsable de Inventario**.



- Con la capacitación necesaria realizarán **tareas simples de apoyo en actividades relacionadas con Audiovisuales.**
- **1 Técnico Junior Microinformática en Barcelona.** Desempeñando adicionalmente lo siguiente:
 - Con la capacitación necesaria realizarán **tareas simples de apoyo en actividades relacionadas con Audiovisuales.**
- **Técnico de Audiovisuales (x1).** Desempeñando adicionalmente lo siguiente:
 - Podrá apoyar a los Técnicos Senior de Sistemas en las labores de soporte a los sistemas, en periodos donde no tenga actividad en Audiovisuales. Para ello se le dotará de la capacitación necesaria para ejecutar estas actividades.

Equipo de Trabajo “in situ”

En la siguiente tabla recogemos el resumen de la cualificación del Equipo de Trabajo, para ver en detalle el CV de cada técnico ver el apartado “2 Composición del Equipo Técnico”:

Perfil	Formación Académica / Experiencia	Certificado Tecnologías								
		ITIL	MS Office Spec.	MS MTA	MS PowerBI.	MS Intune.	MS SCCM	VMIX	Adobe Premier	Sony Vegas
Coordinador	Bachillerato/COU, equivalente a CFGS en Informática 12 años - Coordinador 12 años – Gestión Equipos	X	X	X	X					
Técnico Senior 1	CFGS Informática >6 años - Soporte Microinformático >5 años - SCCM	X		X		X	X			
Técnico Senior 2	CFGS Informática >7 años - Soporte Microinformático >7 años - SCCM			X		X	X			
Técnico Junior Microinfor. 1	CFGS Informática >7 años - Soporte Microinformático > 7 años - Reparación averías Hardware									
Técnico Junior Microinfor. 2	CFGS Administracion Sistemas >3 años - Soporte Microinformático									
Técnico Junior Microinfor. 3	CFGS Informática >5 años - Soporte Microinformático > 5 años - Inventario y Almacén									
T Técnico Junior Microinfor. 4	CFGS Informática y Comunicaciones >7 años - Soporte Microinformático >5 años – Inventario y Almacén >2 años Reparación averías Hardware									
Técnico Junior Microinfor. 5	CFGS Administracion Sistemas >7 años - Soporte Microinformático >7 años – Inventario y Almacén	X								
Técnico Junior Microinfor. 6	CFGM Sistemas Microinformáticos y Redes >3 años - Soporte Microinformático									
Técnico Audiovisuales	CFGS Audiovisuales y espectáculos FPGS Mantenimiento e Instalaciones edificio >9 años – Soporte audiovisual y eventos							X	X	X

COORDINADOR DE PROYECTO	
DEFINICIÓN	<p>Coordinador del grupo de Técnicos Microinformáticos.</p> <p>Dada su experiencia en el Servicio, se ha convertido en una pieza clave dentro del Equipo de Trabajo, actuando como un líder, apoyando y colaborando con el resto de los técnicos del equipo, resolviendo dudas o incidencias claves, actuando a su vez como un Técnico de Refuerzo.</p> <p>Técnico con mayor experiencia del equipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuenta con más de 12 años de experiencia en servicios de TI en el ámbito atención y soporte a usuarios y gestión de roles. • Más de 9 años de experiencia en coordinación y gestión de equipos de trabajo, y 7 años en el Servicio actual de Soporte de los Sistemas y Servicios Microinformáticos y Audiovisuales. • Experiencia mínima de 10 años en: <ul style="list-style-type: none"> ○ Herramientas Ofimáticas. ○ Herramientas de Gestión de Incidencias. ○ Herramientas de Gestión de Inventario. • Experiencia de más de 5 años en las herramientas de gestión del servicio OpenProject y Dracma; así como en gestión de inventario y almacenes. • Formación FP Grado Superior en Informática. <p>Responsable de adaptar la capacidad del equipo de trabajo a la demanda requerida, desarrollo del plan de trabajo; así como del control y seguimiento del Servicio para el reporting a la CNMC, además de llevar a cabo las tareas propias de los Técnicos Senior cuando se requiere, por carga de trabajo, o por complejidad de la tarea.</p> <p>Responsable de la definición de los procesos del Servicio.</p> <p>Reporta al Gerente del Servicio y es el responsable del correcto funcionamiento de los Sistemas de la CNMC.</p>
COBERTURA	<ul style="list-style-type: none"> • Ubicado de forma presencial en las dependencias de la sede de la CNMC en Madrid, pero realizando desplazamientos a la sede de Barcelona cuando se requiere, según las necesidades del Servicio. • Presta servicio en horario de jornada laboral, y en modo “disponibilidad” (24x7) fuera de la jornada laboral, con el objetivo de garantizar la continuidad del Servicio, en el caso de incidencias críticas y soporte VIP.
RESPONSABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Organización y coordinación del Equipo de Trabajo. • Elaboración de informes técnicos relacionados con las intervenciones en cliente. • Elaborar informes periódicos de seguimiento y reporte al Responsable del Servicio. • Gestión y coordinación Equipo. • Supervisión del correcto funcionamiento del Servicio, que las operativas y los procedimientos se ejecutan según lo establecido. • Gestionar el mantenimiento del Catálogo: promoviendo la definición de la arquitectura de los servicios y actualizaciones necesarias; así como la definición de los procedimientos necesarios. • Monitorización de aplicaciones y asegurar su correcta configuración. • Realización de inventario en las sedes. • Supervisión de los ajustes a los objetivos iniciales y niveles de servicio establecidos. • Desarrollo del plan de trabajo. • Responsable de la definición de los procesos del servicio • Prestar apoyo al Equipo de Técnicos cuando sea necesario. • Definir los planes de formación del Equipo con el apoyo del Responsable del Equipo.

TÉCNICOS SENIOR EN SISTEMAS	
DEFINICIÓN	<p>Responsables de llevar a cabo las actividades de mayor complejidad del Servicio, escaladas por el CAU, especialmente aquellas que requieran de un soporte presencial: tareas de instalación, configuración y mantenimiento de sistemas microinformáticos asegurando su correcto funcionamiento en base a los requerimientos de la CNMC.</p> <p>Con más de 6 años de experiencia en atención a usuarios VIP.</p> <p>Cuentan con gran experiencia en el uso de las herramientas ofimáticas, soporte microinformático (Windows, Office, Word, Excel, Outlook, Access, Power Point, e incidencias indicadas por la CNMC para el correcto desempeño de su función, así como en la configuración de dispositivos móviles.</p> <p>Adicionalmente tendrá los siguientes roles:</p> <p>El Técnico Senior de Madrid, recibirá formación de Audiovisuales para poder aceptar las necesidades del servicio en ese ámbito en ausencia del Técnico de Audiovisuales. Además, será responsable de la supervisión de tickets, velando por la calidad en su resolución.</p>
COBERTURA	<ul style="list-style-type: none"> • El Técnico Senior ubicado en la sede de la CNMC de Madrid hará las funciones de Coordinador en caso de ausencia de este. • El otro Técnico lleva a cabo sus actividades en las dependencias de la sede de la CNMC en Barcelona. <p>Presta servicio en horario de jornada laboral.</p>
RESPONSABILIDADES	<p>Ejecución de las actividades y operativa a desarrollar en la gestión del Servicio de Soporte a los usuarios. A continuación, algunas de las principales actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de incidencias sobre plataforma Windows y otros dispositivos de usuario. • Administración SCCM e Intune. • Despliegues en dispositivos móviles con MDM. • Puesta en funcionamiento de equipamiento físico y lógico. • Realización de actividades preventivas como actividad habitual, o por análisis de incidencias producidas. • Atención de incidencias hardware escaladas por el CAU. • Análisis y resolución de incidencias y peticiones escaladas. • 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 su ámbito de trabajo y gestión de almacén. • 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. • Organización de eventos en salas de reuniones y pequeñas configuraciones. • Documentación de las actuaciones realizadas durante las incidencias. • Elaboración de informes y documentación del Servicio. • Actividades formativas y apoyo a los Técnico de Microinformática con menor experiencia.

TÉCNICO ESPECIALISTA EN AUDIOVISUALES Y VIDEOCONFERENCIA	
DEFINICIÓN	<p>Técnico responsable de realizar las tareas de preparación de elementos audiovisuales que requiera la CNMC, además de los trabajos de instalación, configuración y mantenimiento de sistemas microinformáticos. Cuenta con una experiencia mínima de 7 años en el uso de las herramientas indicadas por la CNMC.</p> <p>Cuenta con 7 años en el Servicio actual de Soporte de los Sistemas y Servicios Microinformáticos y Audiovisuales.</p>
COBERTURA	<ul style="list-style-type: none"> • Ubicado de forma presencial en las dependencias de la sede de la CNMC en Madrid, pero realizando desplazamientos a la sede de Barcelona cuando se requiere, según las necesidades del Servicio. Presta servicio en horario de jornada laboral.
RESPONSABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Montaje y operación de equipos audiovisuales disponibles en la CNMC (sistemas de audio y video, proyección, distribución de señal... • Integración de sistemas de videoconferencia con equipos audiovisuales. • Asesoramiento en el montaje y configuración de salas. • Asistencia y soporte en los eventos para supervisar el correcto funcionamiento de los sistemas audiovisuales. • Gestión de incidencias sobre plataforma Windows y otros dispositivos de usuario. Integración de nuevas aplicaciones en los equipos de usuario. • Resolución de dudas e incidencias de funcionamiento de los usuarios finales en el ámbito de videoconferencia. • Mantenimiento del inventario de su ámbito de trabajo. • Instalaciones y configuraciones de los sistemas, así como aplicaciones. • Instalaciones y configuraciones hardware, 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 y comprobación de seguridad de los equipos. • Gestión del sistema de imagen: Gestión del sistema de imagen: proyección de presentaciones, reproducción de audios, vídeos, etc. • Gestión del sistema de audio de la sala. • Integración de ponencias de los asistentes a la videoconferencia. • Configuración para la retransmisión en Streaming de eventos. • Grabación de eventos. Edición y catalogación de los videos y audios. • Configuración de servicios a través de las plataformas tipo WebEx y Teams. • Resolución de incidencias y atención de peticiones recibidas por medio de la herramienta de ticketing. • Análisis de las incidencias y peticiones recibidas. • Ejecución de acciones preventivas, correctivas y de mejora. • Cableado de las salas en caso de ser necesario. • Soporte VIP internacional. • Realizará formación a otros integrantes del equipo de trabajo en materia de audiovisuales para evitar problemas en sus periodos de ausencia / vacaciones.
TÉCNICOS EN MICROINFORMÁTICA	
DEFINICIÓN	<p>Responsables de llevar a cabo las tareas de atención a usuarios, resolución de incidencias básicas en primera instancia, escalado, seguimiento y cierre de incidencias escaladas al resto de grupos resolutores (Equipo Soporte Senior, otros proyectos o proveedores), actualización de inventario, etc.</p> <p>También llevan a cabo las tareas de instalación, configuración y mantenimiento de sistemas microinformáticos asegurando su correcto funcionamiento en base a los requerimientos de la CNMC, traslado de equipamiento hardware entre</p>



	<p>almacenes y puesto de trabajo, gestión y resolución de incidencias en remoto o in-situ, reparación de averías hardware, soporte a salas audiovisuales, etc.</p> <p>Uno de los Técnicos de Madrid será responsable de la gestión de inventario y almacén, velando que el inventario esté actualizado y el almacén organizado.</p> <p>Experiencia de más de 3 años en soporte microinformático (Windows 10, Office 2013/2016, Word, Excel, Outlook, Access, Power Point, Office 365, etc.) y reparación de hardware.</p> <p>Contarán con una experiencia mínima de 3 años en el uso de las herramientas ofimáticas e incidencias indicadas por la CNMC, así como en la configuración de dispositivos móviles.</p>
<p>COBERTURA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 5 Técnicos ubicados de forma presencial en las dependencias de la sede de la CNMC en Madrid. • 1 Técnico ubicado de forma presencial en las dependencias de la sede de la CNMC en Barcelona. <p>Prestan servicio en horario de jornada laboral.</p>
<p>RESPONSABILIDADES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atención de usuarios vía telefónica o correo electrónico. • Resolución de incidencias básicas. OpenProject, Dracma. • Escalado de incidencias que, por su complejidad, no pueden resolver y seguimiento hasta su resolución. • Contacto con los usuarios para informar sobre el estado de sus incidencias y peticiones. • Monitorización de los sistemas. Gestión la garantía de los equipos. • Asistencia a los equipos y reposición de piezas y repuestos para la realización de trabajos correctivos en equipos que no dispongan de garantía. • Configuración de sala para reuniones. • Escaneado del informe del préstamo del proveedor e inclusión en la herramienta, si procede. • Gestión de incidencias sobre plataforma Windows y otros dispositivos de usuario. • Realización de actividades preventivas como actividad habitual, o por análisis de incidencias producidas. • Atención de las incidencias hardware de todos los equipos ofimáticos. • Reparaciones de averías hardware. • 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. • Instalaciones y configuraciones hardware de ordenadores personales, así como sus componentes y periféricos asociados. • Resolución de dudas e incidencias de funcionamiento de los usuarios finales en el ámbito de microinformática. • Mantenimiento y actualización del inventario de su ámbito de trabajo. • Soporte al usuario en el uso de los sistemas audiovisuales y videoconferencias. • Configuraciones de dispositivos audiovisuales e instalación de dispositivos en sales de reuniones. • Actualización del estado y ubicación de los elementos de inventario. • Gestión de almacenes, stock, materiales y repuestos. • 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.

	<ul style="list-style-type: none"> • Configuración de seguridad de los equipos y comprobación de dicha seguridad. • Documentación de las actuaciones realizadas durante las incidencias. • Elaboración de informes y documentación del Servicio.
--	---

Equipo de Trabajo “Externo de Soporte”

Equipo responsable de resolver incidencias y peticiones que no puedan ser resueltas por el Equipo de Trabajo *in situ*, por incremento en la demanda o por su complejidad requiera del apoyo y colaboración; así como realización de actividades planificadas bajo demanda o de refuerzo y facturables tras la certificación de los trabajos, dando soporte en remoto en caso de necesidad.

Perfil	Formación Académica / Experiencia	Formados				Certificado Tecnologías					
		Modelo prestación de servicios.	Gestión procesos servicios.	Políticas de seguridad.	ITIL	MS MTA	MS Intune.	MS SCCM	VMIX	Adobe Premier	Sony Vegas
Técnico Senior de Sistemas	CFGS Informática >7 años - Soporte Microinformático >7 años - SCCM	X	X	X	X	X	X	X			
Técnico Junior Microinformática	CFGS Informática Microinformáticos y Redes >5 años - Soporte Micro >5 años – Inventario y Almacén >4 años Reparación averías Hardware	X	X	X	X						
Técnico de Audiovisuales	CFGS Audiovisuales y espectáculos FPGS Mantenimiento e Instalaciones edificio. >7 años – Soporte audiovisual y eventos	X	X	X	X				X	X	X

TÉCNICO SENIOR DE SISTEMAS

DEFINICIÓN	Responsable de llevar a cabo actividades planificadas fuera de jornada laboral o de refuerzo de los Técnicos Senior de Sistemas dentro de las actividades antes descritas, con distribución horario en función de las necesidades.
-------------------	--

TÉCNICO JUNIOR MICROINFORMÁTICA

DEFINICIÓN	Responsable de llevar a cabo actividades planificadas fuera de jornada laboral o de refuerzo de los Técnicos de Microinformática del Servicio, como pueden ser: tareas de instalación, configuración y mantenimiento de sistemas microinformáticos, gestión y resolución de incidencias en remoto, etc., u otra tarea de las anteriormente descritas, en función de las necesidades del servicio
-------------------	--

TÉCNICO EN AUDIOVISUALES

DEFINICIÓN	Técnico responsable de realizar soporte a los actos que se celebren en las sedes de la CNMC: tareas de preparación de elementos audiovisuales, además de los trabajos de instalación, configuración y mantenimiento de sistemas microinformáticos, etc., con distribución horario en función de las necesidades. La CNMC cursará la petición de la actividad con al menos 15 días de antelación.
-------------------	---

3 Oficina Técnica de Apoyo

Oesía cuenta con diversas Oficinas Técnicas en diferentes ámbitos de conocimiento, esto permite dotar al servicio de las competencias y apoyo complementario, dando un Asesoramiento Tecnológico en las mejores prácticas y tendencias en el mercado. La CNMC puede beneficiarse de este equipo, pudiendo disponer de los conocimientos, capacidades y asesoramiento de estos Consultores/Técnicos expertos, igual o superior al equipo actual. Estas necesidades se canalizarán de forma acordada entre Oesía y la CNMC a través del Gerente de Servicio.

OFICINA TECNICA DE APOYO DEL SERVICIO	
Oficina de Calidad	Su objetivo es alcanzar la máxima calidad en los proyectos y productos generados, cuya labor es definir, implantar y velar por el cumplimiento de los procesos y buenas prácticas de todos los servicios de la compañía. La oficina de calidad dará soporte al Gestor del Servicio cuando sea requerido, estando involucrada desde el inicio del contrato.
Centros Tecnológicos	Centros de competencia integrados por grupos expertos en función del entorno tecnológico: Microsoft, Infraestructuras, BBDD, BigData, Cloud. Que dará asesoramiento específico al Gestor del Servicio a demanda para identificar mejoras en los ámbitos específicos del servicio.
Centro de Seguridad	Oesía cuenta con un área experta en ciberseguridad con un catálogo de servicios amplio. Dando apoyo en los problemas de ciberseguridad que pueden identificarse.
Centro de Desarrollo Profesional	Oesía cuenta con la Dirección Corporativa de Desarrollo Profesional, a disposición del Servicio, para la retención de talento y la evolución constante del equipo. Integrado por profesionales expertos en desarrollo de profesional (Equipo Pedagógico), responsables de elaborar <i>Planes de Formación</i> ; así como por un equipo de Capital Humano, con el fin de transmitir e informar a través de todos los canales de comunicación de Oesía.

3.4 Formación Continua del Equipo

Con el fin de garantizar la mejor prestación en todos nuestros Servicios, Oesía cuenta con la **Universidad Corporativa**, la cual dispone de un *Plan de Formación Anual*. Este Plan se “adapta” a las necesidades específicas de cada Servicio en general y de cada persona en particular.

El Plan engloba **las necesidades formativas de todas las personas** que componen el Equipo de Trabajo del Servicio conforme a sus propias capacidades, que permita el **desarrollo de habilidades** y la **adquisición o refuerzo de conocimientos** y así como conseguir un **equipo homogéneo y polivalente** que sea capaz de cubrir picos de trabajo y demandas de necesidades puntuales de trabajo, evitando además la existencia de personal “crítico” en el Servicio.

Oesía será responsable de distintas acciones vinculadas a la capacitación:

Diseño y Elaboración de actividades de formación

Creación de contenidos, manuales y guías con finalidad formativa

Formación a los recursos situados fuera de las oficinas centrales de Oesía

Además, en Oesía conocemos la importancia de la evolución tecnológica y la necesidad de prepararse ante las múltiples aplicaciones propias de la CNMC, con el objeto de acercar al equipo los conocimientos necesarios para ofrecer un soporte adecuado ante cambios tecnológicos en la CNMC. Por eso, además de las funciones de capacitación mencionadas, Oesía ofrece un detallado Plan de Formación, dirigido a los miembros del equipo propuesto para el servicio y creado por el **Equipo Pedagógico interno** de Oesía.

El Plan de Formación incluirá las actualizaciones tecnológicas planteadas y notificadas por la CNMC con una antelación mínima de un mes, con el objetivo que el equipo de trabajo se encuentre totalmente capacitado de cara a su implantación en producción.

TIPOLOGÍA

DESCRIPCIÓN

INICIAL O ACOGIDA	<ul style="list-style-type: none"> Recoge las acciones formativas que debe recibir una persona cuando ésta se incorpora en el Servicio, en función de su perfil (experiencia, conocimientos y puesto a desempeñar)
CONTINUA	<ul style="list-style-type: none"> Comprende las acciones formativas propuestas para el servicio. Este plan de formación podrá ser revisado de manera continua en las reuniones de seguimiento, para su análisis y evaluación de las acciones realizadas, así como la incorporación de nuevas acciones formativas propuestas para el siguiente periodo.
RECICLAJE	<ul style="list-style-type: none"> Dirigida a aquellas personas del servicio que necesitan refrescar conocimientos o bien adquirir nuevos, con el fin de mejorar su desempeño y corregir actividades erróneas.
HABILIDADES Y COMPETENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> En busca de la mejora de la calidad del servicio, en aras de obtener una adecuada prestación cualitativa y cuantitativa del servicio. De este modo, la formación actitudinal se enfocará y adaptará a las características específicas de atención a alumnos, profesionales, etc.
ESPECÍFICA	<ul style="list-style-type: none"> Estará en función de las nuevas exigencias y/o necesidades del servicio: <ul style="list-style-type: none"> Incorporación de nuevas aplicaciones. Cambios en versiones de aplicativos ya existentes.

El Plan de Formación podrá ser consensuado entre la CNMC y Oesía. De forma periódica se realizará un **análisis y evaluación** de las acciones formativas realizadas, así como para determinar la necesidad de otras capacitaciones necesarias.

El Plan de Formación estará **documentado**, siendo éste un registro vivo que se actualizará de manera continua. Asimismo, quedará registro de las acciones formativas realizadas y de las personas que han recibido esta formación.

En todo momento, Oesía ofrece la aprobación y supervisión de sus acciones formativas por parte de la CNMC con el propósito de:

- Mejorar el rendimiento del equipo de profesionales del Servicio.
- Incrementar el conocimiento en las aplicaciones de la CNMC.
- Aportar nuevas competencias en todas aquellas aplicaciones de uso en cliente que estén o no ya implantadas.
- Incrementar las habilidades necesarias en los servicios.

Tipología de Formación

A continuación, se contemplan los distintos ámbitos de formación propuestos por Oesía para el Servicio y que **se recogerán en el Plan de Formación**.

La distinción entre todos ellos, se basan principalmente en base a los destinatarios de dicha formación y el momento en el cual se realizan las diferentes actividades formativas.

Formación Urgente o de Acogida

Dirigido a las personas de nueva incorporación al Servicio, y para las cuales se establecen dos acciones formativas que engloban las principales competencias requeridas en su futuro puesto de trabajo:

Formación de Acogida	<p>Curso de Calidad de Servicio</p> <p>Formación donde se trabajarán todas las situaciones que se pueden dar en el día a día del Servicio.</p>
	<p>Curso de Competencias Técnicas</p> <p>Módulo de Formación Específica y procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicaciones, • Entorno tecnológico del Servicio, • Procedimientos del servicio y propios de la CNMC.



La **Formación de acogida** se llevará a cabo mediante la ejecución de las siguientes acciones:

- Realización de **seminarios de captación** de conocimiento en el puesto de trabajo.
- **Formación a petición de la CNMC** en las aplicaciones/herramientas utilizadas en el servicio y que considere necesarias.
- Realización de **workshops**, liderados por el equipo de Oesía y con la colaboración de la CNMC, en caso de ser necesario.
- Entrega de los accesos correspondientes a las aplicaciones que utiliza el servicio.
- Entrega de los manuales de usuario, procedimientos y operativos.

Formación Continua del Servicio

Debido al nivel de cambio y evolución tecnológica que vivimos día a día en nuestros servicios, se considera necesario actividades formativas de actualización de los conocimientos y habilidades del personal que presta el Servicio.

Durante el desarrollo de la ejecución del Servicio, y de acuerdo con las necesidades detectadas (variación del alcance tecnológico del Servicio), podrán ser establecidas acciones formativas, que deberán ser planificadas con suficiente tiempo de antelación. En este sentido, la CNMC deberá notificar al **Coordinador Técnico** de Oesía de cualquier variación del alcance de este que pueda motivar la necesidad de realización de acciones formativas para el cumplimiento de los niveles de calidad establecidos.

Por otro lado, el **análisis continuo** del Servicio realizado, en los aspectos que se mencionan a continuación, dará lugar al lanzamiento de otras acciones formativas que permitirán actualizar/adaptar el conocimiento que del Servicio tienen los técnicos de este. Estos aspectos del Servicio analizados de manera continua serán los siguientes:

- Conocimientos en materia específica del Servicio.
- Modificación de procedimientos.
- Modificaciones del catálogo de servicios.

En esta formación continua estará implicado todo el Equipo de Trabajo de Oesía que preste Servicio. El **Jefe de Proyecto** de la CNMC junto al **Coordinador Técnico** de Oesía, definirán en cada momento, de forma planificada y según las necesidades del Servicio qué personas y sobre qué entorno se aplicará esta formación.

Formación de Reciclaje

Formación específica correctiva por impartir como consecuencia de un mal desempeño de los técnicos del Servicio, producido de manera reiterada (durante más de dos meses consecutivos o cuatro alternos a lo largo del mismo ejercicio). Asimismo, es necesario que se impartan para el recordatorio de los protocolos, procedimientos y manuales.

Formación en Habilidades y Competencias

Las acciones formativas planteadas inciden directamente en la mejora continua de la calidad del Servicio.

La formación actitudinal se enfocará y adaptará a las **características específicas del entorno tecnológico** de la CNMC, evitando los cursos genéricos. Para ello, al inicio del contrato, el Responsable de Servicio junto con el Coordinador Técnico de Oesía, trabajarán en colaboración con la CNMC, para poder elaborar el contenido formativo de acuerdo a las necesidades del Servicio y en función de los conocimientos de los miembros del equipo de trabajo.

Se focalizará el interés en:

- Formación en Herramientas, Entornos Tecnológicos y Servicios.
- Formación en habilidades personales.



Otras Formaciones Específicas

Adicionalmente a los bloques formativos anteriores, Oesía impartirá otras acciones formativas específicas, que deban realizarse por exigencias del buen funcionamiento del Servicio.

Distribución Temporal de la Formación

Para realizar correctamente los trabajos propuestos necesarios para la implantación del Plan de Formación por parte de Oesía, y alcanzar los objetivos fijados, se establecerán diferentes tareas durante las distintas etapas del Servicio.

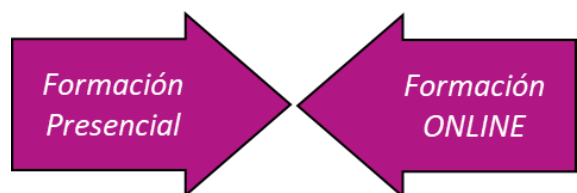
- **Fase Intermedia (desarrollo del servicio):** Prestación regular de la formación.
 - **Arranque de la Elaboración del Plan de formación.** Al inicio del nuevo contrato se establecerá el plan formativo, este plan incluirá la formación específica del equipo propuesto, así como cualquier actividad necesaria para reciclar contenidos.
 - **Diagnóstico de necesidades de formación.** Diseñar e implantar todo lo relacionado con el arranque del Servicio.
 - **Metodología:** Presencial y/u online.
 - **Contenido:** Formación de acogida a nuevos técnicos, de reciclaje o repaso, para nuevas aplicaciones o para las diferentes herramientas.
 - **Actividades propias de evaluación de la formación del equipo del servicio.** Los resultados estarán siempre a disposición de la CNMC.
- **Fase Final (salida o traspaso):**
 - **Transferencia del Conocimiento** a la CNMC o al nuevo adjudicatario que éste establezca de los contenidos de las mejores prácticas, cursos presenciales, guías, FAQ's y manuales de formación que se precisen.
 - Entrega del **Informe Final de Evaluación**.

Para garantizar a la CNMC la continuidad del proyecto, Oesía comenzará con la formación de los nuevos recursos desde el momento de su incorporación.

Para garantizar que los recursos han entendido los conceptos, deberán contar con la aprobación del Director de Servicio de la CNMC.

Modalidad de Actividades de Formación

Oesía es consciente de la importancia de la formación continua para aportar beneficios en calidad, conocimiento y eficiencia didáctica en las aplicaciones y entornos tecnológicos empleada por la CNMC. El Plan de Formación contendrá distintas modalidades de formación:



Formación presencial

Cursos presenciales para proporcionar competencias en el uso de los entornos tecnológicos que se manejan durante la prestación del Servicio.

Oesía propone distintas actividades de formación presencial:

- **Cursos.** Impartidos por el equipo de expertos de Oesía y miembros del equipo.
- Posibilidad de realizar **talleres formativos** para poder afianzar conceptos o repasar dudas de manera práctica.
- **Grupos de Trabajo.** Posibilidad de crear grupos de trabajo rotativos para poder efectuar actividades formativas prácticas (ejercicios prácticos de aplicaciones para resolver dudas simulando el entorno del Servicio).
- **Refuerzos formativos.** Acciones formativas puntuales que se detecten por parte de Oesía o bien por parte de la CNMC para cubrir necesidades específicas (una nueva versión de una aplicación o una formación para una nueva incorporación, es decir, formación de acogida).

Formación on line

Oesía cuenta con acuerdos con **Openwebinars**, uno de los portales profesionales de e-learning más utilizados por las empresas del sector IT para la formación y certificación de sus profesionales. Por lo que podemos ofrecer a la CNMC todo su catálogo de cursos e itinerarios formativos para capacitación de nuestros profesionales tanto en competencias técnicas como en capacidades personales.



Además, Oesía tiene su propia plataforma de formación on-line, **Campus Virtual**, puesta a disposición del Equipo de Trabajo para que puedan para el desarrollo del Talento; con el objetivo de hacer llegar el conocimiento a sus profesionales de forma ágil, de fácil acceso y dinámica.

Acciones Formativas

Seguidamente mostramos nuestra propuesta de acciones formativas durante el servicio para mejorar la capacitación y aptitudes de nuestro equipo, este plan formativo podrá ser revisado con la CNMC al inicio del contrato o modificado durante el avance del contrato para cambiar contenidos o incluir nuevos cursos acorde a necesidades detectadas.

En el apartado previo hemos hablado de como la formación puede mejorar la calidad de la prestación del servicio, dentro del plan de calidad general que Oesía tiene establecido para el 100% de los empleados de la compañía. Este plan general se ve reforzado con los planes de formación específicos de cada proyecto y los planes de formación a cada uno de los empleados con carácter individual en función al proyecto asignado.

A continuación, se muestra el calendario orientativo propuesto por Oesía para la impartición de los cursos de formación. Dichos cursos serán complementados con aquellos que se identifiquen particularmente a lo largo de la prestación.

CURSOS	DURACIÓN CURSO	Semestre 1	Semestre 2	Participantes
I. Formación de Acogida en Oesía	10 horas			Nuevos técnicos
II. Excelencia telefónica con el cliente	8 horas			Técnicos Junior
III. Trato con el usuario	4 horas			Técnicos Junior
IV. Formación en ITIL 4	4 horas			Todo el Equipo
V. Trabajo colaborativo con MS Teams	3 horas			Todo el Equipo

CURSOS	DURACIÓN CURSO	Semestre 1	Semestre 2	Participantes
VI. Administración de Microsoft 365	10 horas			Técnicos Senior
VII. Formación Avanzada en los Sistemas Audiovisuales del Servicio (impartido por el Técnico de Audiovisuales)	20 horas			Técnicos Senior
VIII. Formación Básica en los Sistemas Audiovisuales del Servicio (impartido por el Técnico de Audiovisuales)	10 horas			Técnicos Junior
IX. Microsoft Intune	6 horas			Técnicos Junior y Senior
X. Directorio Activo	6 horas			Técnicos Senior
XI. Curso de Power BI Inventario	6 horas			Técnico Senior
XII. Audiovisuales Streaming, Teams Room, Video conferencia	10 horas			Técnico Audiovisual
XIII. Curso Call Center Manager Cisco	6 horas			Técnicos Junior
XIV. Curso TCP IP y Redes Cisco	15 horas			Técnicos Senior
XV. Concienciación en Ciberseguridad	8 horas			Todo el Equipo
XVI. Tratamiento y protección de datos	6 horas			Todo el Equipo
XVII. Inglés Online (Según Nivel)				Todo el Equipo
XVIII. Acciones de Reciclaje				Todo el Equipo

4 Plan de Garantía de Calidad de Servicio

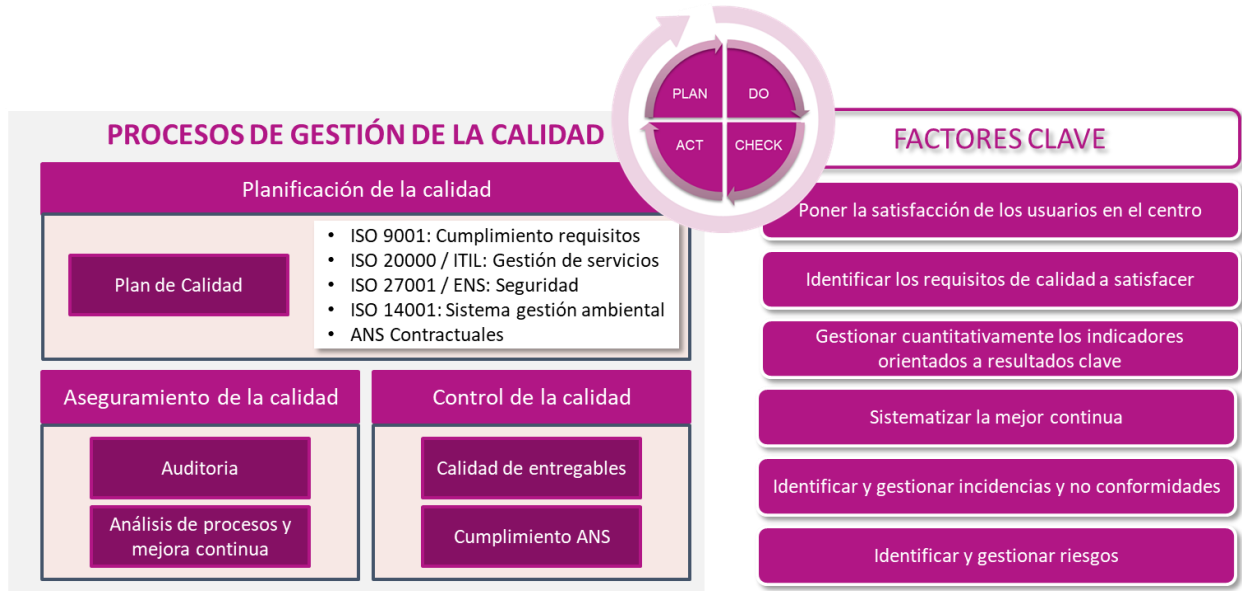
4.1 Procedimientos de Supervisión del Proyecto

Oesía en base al conocimiento adquirido a lo largo de los años en la prestación del Servicio de Soporte a los Usuarios de los Servicios de T.I. de la CNMC es consciente de la importancia de la calidad para este servicio donde se maneja un gran volumen de incidencias, peticiones que requieren de una exactitud de la información facilitada y en los tiempos comprometidos. A lo largo de los años de la ejecución se han ido incorporando mecanismos a la operativa del servicio, dando una visión integral del mismo tal y como venimos describiendo a lo largo de la propuesta, en el que se ha apoyado en elementos de **estandarización, eficiencia, verificación y formación.**

La gestión de la calidad contará como **principal herramienta** de medición objetiva de cumplimiento, **de un conjunto de indicadores cuantitativos y cualitativos** que visualicen el nivel de calidad que se está entregando, ayudando a comprobar si se logran los objetivos y, en caso de desviaciones y/o no conformidades poder establecer medidas correctivas.

Toda la información referente a la calidad de servicios, documentación, manuales, procedimientos, indicadores y ANS estará centralizada y disponible en la **Plataforma de Gestión del Conocimiento**, que Oesía pondrá a disposición del servicio.

Oesía cuenta con **Sistemas de Garantía de la Calidad basado en la serie de normas europeas** en la materia, cuyo alcance cubre los procesos, actividades y localizaciones geográficas de los servicios que presta a sus clientes. La gestión de la calidad, siguiendo las mejores prácticas, se organizará en torno a estos ámbitos:



El propósito del Plan de Calidad es **verificar** y **asegurar** que el Servicio se está llevando a cabo correctamente, conforme a los requisitos especificados, facilitando la evaluación de la calidad durante la ejecución del Servicio y promoviendo la **Mejora Continua**. Para ello, Oesía llevará a cabo el desarrollo e implantación de un *Plan de Optimización y Mejora del Servicio* (POMS), apoyándose en el marco de **mejores prácticas de Gestión de Servicios ITIL 4**, y en la metodología de **mejora continua de procesos, Lean**.

A lo largo del apartado se definen las actividades que incluirá dicho Plan de Calidad; así como el proceso de Mejora Continua que servirá de catalizador de la **Transformación y Evolución** del Servicio.

4.1.1 Actividades Plan de Calidad

Oesía se compromete a poner los medios y recursos necesarios para alcanzar estos objetivos, y llevar a cabo las actividades siguientes:

- Actividades del Plan de Calidad**
- Aseguramiento de la Calidad.
 - Asegurar el correcto control, uso y cumplimiento de los procedimientos, instrucciones, estándares de trabajo, formatos, registros y requisitos de calidad establecidos para el servicio provocando una mejora en la eficacia y eficiencia de los trabajos realizados en el servicio.
 - Asegurar el cumplimiento de la normativa externa que sea de aplicación.
 - Cumplimentar, conservar y controlar los registros de calidad establecidos.
 - Recopilar todos los informes de no conformidades o desviaciones dentro del servicio, asegurando la adecuada resolución de las mismas con las acciones correctivas, preventivas o de mejora que proceda.
 - Sustentar las bases para la definición de indicadores de calidad del nivel de servicio que eventualmente puedan establecerse a lo largo de la vida del servicio y asegurarse que sean recopilados correctamente.
 - Realizar las revisiones, inspecciones y auditorías que se determinen.
 - Gestionar las quejas y sugerencias relacionadas con el servicio prestado.
 - Proactividad en la prestación del Servicio.
 - Realizar las mediciones de satisfacción de la CNMC con respecto al servicio prestado, evaluar sus resultados y establecer acciones correctivas y/o preventivas.
 - Comprobación y estudio de las estadísticas generadas.
 - Asesorar al equipo de trabajo en materia de gestión de calidad.
 - Velar por la adecuada gestión de calidad de todos los aspectos del servicio asegurando la correcta utilización de la documentación, su codificación y archivo de registros de calidad.
 - Garantía de los servicios.
 - Análisis de riesgos.
 - Reducción de incidencias en los trabajos realizados.
 - Actualización documental.



El Plan de Calidad aplicable, será definido y ejecutado por el Coordinador de Proyecto, y además contará con el apoyo Oficina de Calidad de Oesía. Este plan recogerá los términos acordados entre la CNMC y Oesía, para establecer las bases con las que se llevará a cabo la colaboración, describiendo los

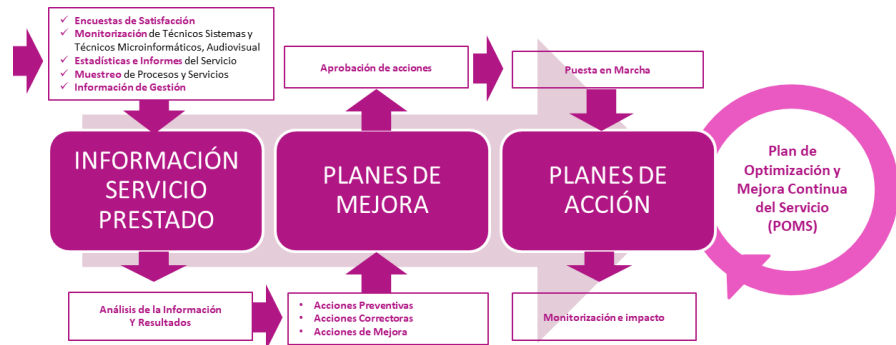
procedimientos, estándares, funciones y responsabilidades que aseguren el Control de Calidad acordado; el cual deberá ser entregado a la finalización de la toma de control del nuevo modelo de contrato.

Plan de Calidad es un documento vivo, dado que se actualiza continuamente a lo largo de la ejecución del Servicio. Desde el inicio del contrato, se habrá dado forma al documento para que se ajuste lo mejor posible a las necesidades de la CNMC.

Durante la Fase de Prestación del Servicio, pueden producirse cambios en los requerimientos que impliquen modificar las condiciones de este, previo acuerdo entre la Dirección de la CNMC y el Coordinador de Proyecto de Oesía.

Oesía implantará y llevará a cabo un Modelo de Mejora Continua, consensado con la CNMC, para garantizar la adecuada prestación, evolución y transformación del Servicio, asegurando su prestación de forma eficiente y con el nivel de calidad acorde a lo definido. Este Modelo forma parte del Plan Optimización y Mejora del Servicio (POMS).

Oesía se encargará de proponer, planificar e implantar acciones que contribuyan a la mejora, mediante el análisis periódico de información cualitativa y cuantitativa de los servicios prestados, siguiendo un proceso como el que se describe a continuación:



4.1.1 Responsables del Plan de Calidad

Oesía implantará de forma consensada con la CNMC un Plan de Calidad específico para el Servicio. Durante el arranque de la transición se definirá y concretará este Plan Mejora de Calidad, que será revisado de manera periódica para su adecuación a las necesidades continuas de este.

El Plan de Calidad será un documento vivo que se irá actualizando a lo largo de la prestación de los servicios definidos. Este documento se integra dentro del Modelo de Gestión de Oesía, sirviendo de base para garantizar unos servicios de valor añadido con la calidad precisada por la CNMC.

Asimismo, se identifican los principales roles involucrados por parte de Oesía en el Plan de Calidad:

- **Oficina de Calidad:** Tal y como definimos desde la toma de control del servicio se incorporará una Oficina de Calidad, que se detalla en el apartado 3.1.2 Organización del Servicio. Esta oficina será la encargada de supervisar los planes de calidad implantados y su adecuación al cumplimiento de la normativa de Oesía, así como diseñar los planes de aseguramiento de la calidad. La Oficina de Calidad de Oesía actuará como asesor del equipo de trabajo en lo referente a la gestión de calidad en el servicio.
- **Coordinador de Proyecto:** Responsable en primer grado del equipo técnico del servicio, se encargan transmitir, hacer el seguimiento, controlar individualmente, detectar desviaciones en los niveles de calidad del servicio en el equipo de trabajo. Se encargará que los procedimientos del Servicio recojan la realidad de este, y se asegurará de que todos los equipos de trabajo tienen conocimiento de su existencia.

4.1.2 Mecanismos de Control y Seguimiento de Calidad del Servicio

Los mecanismos de Control y Seguimiento del Plan de la Calidad nos van a permitir medir la evolución de la calidad en las tareas realizadas, contrastando los puntos fuertes y aspectos de mejora donde se ha de hacer foco; permitiéndonos alcanzar niveles de calidad crecientes a través de la madurez del Servicio. Por ello, Oesía realizará la supervisión del Plan a través de los siguientes pilares:



4.1.2.1 Auditorías de Tickets

Oesía implantará en el servicio las Auditorías de Tickets, como uno de los pilares de medición de su calidad de servicio. Esta auditoria tiene como objetivo **mejorar de forma proactiva el desempeño de los Técnicos de Sistemas y Microinformáticos**



en la prestación del servicio. Con el objetivo la mejora continua en el desempeño de las funciones revisará la calidad del registro y documentación de los tickets, hasta su cierre, la solución técnica aplicada donde se pueda garantizar toda la traza del ticket, los escalados y los pasos dados hasta su resolución y cierre. También realizará análisis de quejas o insatisfacciones en la resolución de tickets, con el objetivo de corregir desviaciones tanto de forma global como individualmente.

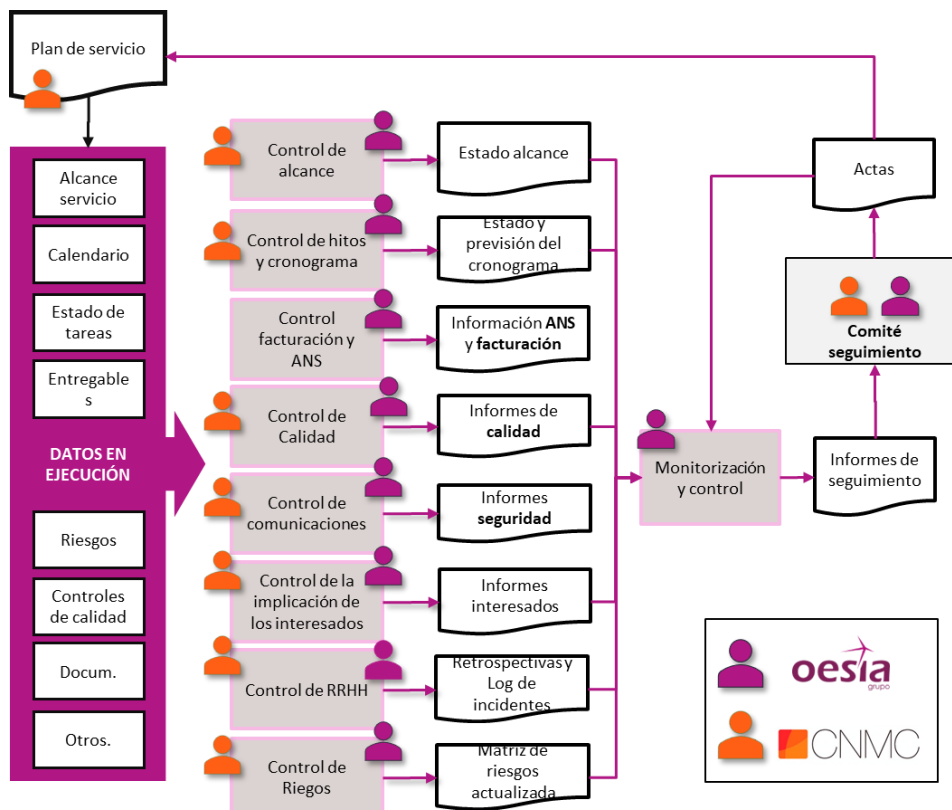
Oesía, a través del Supervisor del Servicio **realizará chequeos semanales aleatorios** al equipo de Técnicos de Sistemas y Microinformáticos de tickets, especialmente orientado a los perfiles de nueva incorporación. Como parte de la mejora continua del servicio, con el único fin de **mejorar la calidad en la atención a los usuarios de la CNMC**.

En caso de detectar deficiencias en la gestión con el objetivo de mejorar la calidad, se establecerán programas cuya finalidad es el alineamiento constante de los conocimientos a través de sesiones de reciclaje o de formación continua del equipo de trabajo tal y como se establece en el apartado 3.4 Formación Continua del , haciendo **un seguimiento individualizado**, que ayudará a corregir las deficiencias.

4.1.2.2 Control y seguimiento

Oesía propone un modelo de control y seguimiento del servicio, cuyo objetivo es asegurar la consecución de los objetivos del servicio, vigilar los resultados alineándolos a los objetivos esperados en la planificación, así como a un más bajo nivel, asegurar los hitos, el alcance, y la calidad en los entregables. Este modelo está conformado por:

- **Actividades de control y seguimiento** de actividades de Oesía: Realizan la monitorización del correcto desempeño de las actividades del servicio, identificando riesgos y desviaciones e implementando acciones correctivas cuando es preciso. Elabora los informes de seguimiento del servicio que son elevados y presentados a los distintos comités de seguimiento que forma parte del modelo de relación.
- **Modelo de relación, coordinación y supervisión** entre Oesía y la CNMC: Define como se realiza el gobierno, coordinación y supervisión del servicio, mediante unos comités formales de dirección y seguimiento descritos en la sección "4.1.3 Modelo Relación".



En este proceso:

- Se toma como **entrada** los **datos de la ejecución** de **cada una de las actividades en curso**, en las diversas áreas de gestión. Los puntos más habituales de control suelen a la finalización de un mes, antes de un comité de seguimiento o a la entrega de un producto.
- En los **procesos de control**, a partir de esos datos, **se elabora información** sobre el estado de las actividades, datos sobre **indicadores** de rendimiento del servicio.
- En el proceso de **monitorización y control** se verifica si los valores obtenidos están **alineados con los objetivos** planificados, se detectan posibles desviaciones proponiendo en su caso acciones correctivas y generando el **reporting de seguimiento** que se presenta en los **comités de seguimiento**. Oesía facilita el **control de cambios**, cuantificando el impacto y presentando a los comités de decisión propuestas para acometerlos de forma ordenada.
- **Se pondrá especial énfasis en el control de hitos y cronograma**, utilizando el conjunto de **indicadores que se propongan**, con las que sea posible establecer pronósticos tempranos de desviación permitiendo la rápida adopción de medidas correctivas que aseguren la entrega en los hitos planteados.

4.1.2.3 Evaluaciones del Conocimiento

Es pilar fundamental evaluar la calidad de conocimientos del Equipo al igual que la efectividad del Plan de Formación como proceso de ayuda a la mejora continua del servicio, y garantizar así que la capacitación del equipo evolucione con las necesidades de la CNMC.



Durante la prestación del servicio por parte del **Coordinador de Proyecto con el apoyo de la Oficina de Calidad**, se medirá el nivel de conocimiento adquirido por parte del equipo de trabajo mediante muestreos que permitan evaluar el conocimiento adquirido de los distintos perfiles.

Este muestreo será aleatorio y periódico, orientado específicamente a los perfiles cuya incorporación sea más reciente o cuenten con menor experiencia. También se aplicará en momentos en los que haya que realizar nuevas actividades, formaciones o cambios de procedimientos en el servicio.

La evaluación se realizará mediante entrevistas personales, preguntas verbales, cuestionarios escritos y la supervisión directa de las propias actividades.

Al evaluar se busca valorar el desarrollo del equipo de trabajo durante el proceso de adquisición del conocimiento, a través de un seguimiento permanente que permita determinar los avances que ha obtenido con relación a diferentes elementos:

- Los objetivos propuestos.
- Los conocimientos que ha adquirido o construido.
- El grado de apropiación que ha hecho de estos conocimientos.
- Las habilidades y destrezas que ha desarrollado.
- Las actitudes y valores que ha asumido hasta su consolidación.

Los resultados que nos muestren valores por debajo de los objetivos marcados darán lugar a la aplicación de acciones concretas sobre los Técnicos que no lleguen a los mínimos requeridos. El objetivo de ello es garantizar la óptima prestación del servicio de acuerdo con los niveles de calidad establecidos por la CNMC. Entre las acciones, se podrán establecer iniciativas de Formación e incluso de rotación, en caso de ser necesario.

8. VALORACIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS	
Valore los siguientes aspectos del curso utilizando una escala de puntuación del 1 al 4. Marque con una X la puntuación correspondiente: 1 Completamente en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 De acuerdo, 4 Completamente de acuerdo	
1. Organización del curso	1 2 3 4
1.1 El curso ha estado bien organizado (información, cumplimiento fechas y de horarios, entrega material)	
1.2 El horario de alumnos del grupo ha sido adecuado para el desarrollo del curso	
2. Contenidos y metodología de impartición	1 2 3 4
2.1 Los contenidos del curso han respondido a mis necesidades formativas	
2.2 Ha habido una combinación adecuada de teoría y aplicación práctica	
3. Duración y horario	1 2 3 4
3.1 La duración del curso ha sido suficiente según los objetivos y contenidos del mismo	
3.2 El horario ha favorecido la asistencia al curso	
4. Formadores / Tutores	Formadores Tutores 1 2 3 4 1 2 3 4
4.1 La forma de impartir o laborar el curso ha facilitado el aprendizaje	
4.2 Conozco los temas impartidos en profundidad	
5. Medios didácticos (guías, manuales, folios...)	1 2 3 4
5.1 La documentación y materiales entregados son comprensibles y adecuados	
5.2 Los medios didácticos están actualizados	
6. Instalaciones y medios técnicos (pizarra, pantalla, proyector, TV, vídeo, ordenador, programas, grabadora, herramientas...)	1 2 3 4
6.1 El aula, el taller o las instalaciones han sido adecuadas para el desarrollo del curso	
6.2 Los medios técnicos han sido adecuados para desarrollar el contenido del curso (ordenadores, pizarra, proyector, TV, etc...)	
7. Sólo cuando el curso se ha realizado en la modalidad a distancia, teleformación o mixta	1 2 3 4
7.1 Los guías laborales y los materiales didácticos han permitido realizar fluidamente el curso (programas, aplicaciones...)	
7.2 Se ha contado con medios de apoyo suficientes (tutorías individualizadas, correo o bases de datos, asesoramiento, biblioteca virtual, buscadores...)	
8. Mecanismos para la evaluación del aprendizaje	
8.1 Se ha dispuesto de pruebas de evaluación y autoevaluación que me permiten conocer el nivel de aprendizaje alcanzado	
8.2 El curso me permite obtener una acreditación donde se reconozca mi cualificación	
9. Valoración general del curso	1 2 3 4
9.1 Puedo contribuir a mi incorporación al mercado de trabajo	
9.2 Me ha permitido adquirir nuevas habilidades/competencias que puedo aplicar al puesto de trabajo	
9.3 Ha mejorado mis posibilidades para cambiar de puesto de trabajo en la empresa o fuera de ella	
9.4 He ampliado conocimientos para progresar en mi carrera profesional	
9.5 Ha favorecido mi desarrollo personal	
10. Grado de satisfacción general con el curso	1 2 3 4
11. Si desea realizar cualquier sugerencia u observación, por favor, utilice el espacio reservado a continuación	

4.1.2.4 Checklist Verificaciones

Se crearán una serie de documentos como guía de comprobaciones para la validación de resolución de Incidencias, configuración e instalación de equipos y dispositivos, Instalaciones Software etc. Estos serán de aplicación para distintos los equipos de Técnicos de Sistemas y Técnicos Microinformáticos, en el ámbito hardware/software e instalaciones.



A continuación, mostramos un ejemplo de información que contendrá un Checklist para la instalación de un equipo:

- Descripción de Equipamiento Instalado
- Verificación Configuración Equipo
 - Inclusión en Dominio
 - Drivers Instalados
 -
- Verificación Configuración Usuario
 - Configuración del Usuario
 - Configuración del Correo Electrónico
 - Configuración certificado electrónico
 -
- Instalación de Aplicaciones Corporativas
- Gestión de Audiovisuales
 - Configuración Videoconferencia
 -
- Configuración de Impresoras
- Gestiones Administrativas
 - Gestión Inventario
 - Actualización BBDD Documental

4.1.2.5 Encuestas de Satisfacción

Con el objetivo seguir trabajando en la evolución y mejora del Servicio prestado, se hace necesario conocer de primera mano la percepción de los usuarios sobre el mismo, para ello, proponemos establecer una encuesta de satisfacción:



- Encuestas de Satisfacción asociadas a un ticket.
- Protocolo de Actuación ante encuestados insatisfechos.

Encuestas de Satisfacción asociadas a un ticket

Las encuestas de satisfacción es herramienta esencial para medir el grado de satisfacción de los usuarios con respecto al servicio recibido, estas encuestas estarán orientadas para conocer la opinión de los usuarios sobre la atención y resolución de un conjunto de peticiones o incidencias en concreto, o de aquellas que afectan a un determinado segmento de usuarios. También se lanzarán encuestas específicas previamente acordadas por tipo de servicio con el que está asociado un ticket.

Estas encuestas podrán ser realizadas **vía correo electrónico** por el Equipo de Oesía, tras el cierre del ticket. La CNMC podrá facilitar el cuestionario (en caso de considerarlo necesario), y el Equipo de Oesía propondrá modelo/formato de encuesta para dicho correo electrónico (usabilidad para el usuario, estética, etc.), siendo validado conjuntamente entre la CNMC y Oesía.

A modo general, las encuestas deberán de disponer de los siguientes apartados:

- Introducción: Explicación brevemente del propósito de la encuesta y agradece al cliente por su participación. Esto ayudará a establecer un contexto y a motivar a los encuestados a completar la encuesta.
- Preguntas: La encuesta constará de varias preguntas diseñadas para evaluar el nivel de atención, la calidad y la información recibida, que serán evaluadas entre 0 y 10, en la que se **determinará un muestreo de satisfacción de los usuarios**.

La cantidad de preguntas no deberá ser elevada, las cuestiones claras y concisas, y las opciones de respuesta simples. Con estas características conseguiremos que el usuario no deba realizar un gran esfuerzo para completarlas.

Hola Genérico,
¿Nos ayudas a mejorar? Nos gustaría tener tu opinión. Muchas gracias!!

oesia ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE SOPORTE **CNMC** COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA

Enviar

Para... CC... Asunto

Propuesta realizada por Oesía

Evaluación del EQUIPO DE SOPORTE

¿Cómo calificarías el servicio de soporte?	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
¿Cómo calificarías el servicio de soporte?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Cuánto tiempo tardó el equipo de soporte en ponerte en contacto con el usuario?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Cuánto tiempo se tardó en solucionar su incidencia?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Cómo calificarías el servicio de soporte?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Comentarios adicionales

Enviar Nota: es obligatorio responder a las preguntas resaltadas (si las hay) antes de enviar la encuesta.

Estimado usuario:
Para responder cada vez mejor a sus expectativas y necesidades, deseamos conocer su opinión para, de este modo, seguir mejorando nuestros servicios.

Para participar, ¡Haga click aquí!

Sus respuestas y comentarios son muy importantes para nosotros. Le agradecemos de antemano por su participación.

El Equipo de Trabajo, se encargará de la configuración de datos, así como la adecuación a la imagen corporativa que se quiera mostrar en cada campaña de las encuestas a realizar.

Protocolo de Actuación ante encuestados insatisfechos

Todas las valoraciones iguales o inferiores a 6 detectadas en los cuestionarios vía correo electrónico serán gestionadas de la siguiente forma, cuando el usuario desee que se le contacte:

- Se solicitará información adicional sobre el motivo de la insatisfacción.
- Se ofrecerá al usuario trasladar la cuestión a la CNMC, para continuar su gestión.
- Se dará traslado de forma automática a la CNMC, con la tarea oportuna a realizar.
- Se realizará un informe de “Encuesta no satisfactoria”, donde se recoge toda la información relacionada con la problemática detectada:
 - Descripción de la problemática.
 - Cronología del ticket.
 - Causas.
 - Propuesta de Mejora.
 - Respuesta al Usuario.

4.1.2.6 Comité de Calidad

Este Comité se encuentra en el nivel operativo de los Servicios y se encarga de analizar los parámetros de calidad en la ejecución de los Servicios en todos los ámbitos. Para ello se toma como referencia el Plan de Calidad y de Mejora Continua definido y se analiza el grado de cumplimiento de este y las acciones necesarias para lograrlo.



El Plan de Calidad define:

- **Qué se debe medir.** Establecer los distintos ANS que nos sirvan de referencia para constatar que los Servicios se prestan de manera correcta y con la calidad exigida. Los ANS deben cubrir todos los ámbitos, tanto los operativos como los de gestión.
- **Cómo se debe medir.** Determinar el origen de la información para su mediación, como por ejemplo las herramientas existentes, los informes generados, los cursos de formación ejecutados, etc.
- **Con que frecuencia se debe medir.** No todos los ANS se deben medir con igual regularidad, dado que su horizonte temporal no es el mismo.

El Plan de Calidad se define en la Fase de Toma de Control, y se mantiene vivo hasta la finalización de los Servicios. El encargado de definir y medir la consecución del Plan de Calidad es la Oficina de **Calidad**, realizando auditorías continuadas de aquellos aspectos definidos en el Plan de Calidad. Los resultados y las acciones propuestas para la mejora de la Calidad en la prestación de los Servicios son analizados con **carácter trimestral** en el **Comité Operativo de Calidad** donde se presentará el Informe de Seguimiento de la Calidad definido en el apartado “4.3.1.3 Informes de Seguimiento”.

4.1.3 Modelo Relación

Con el objetivo de seguir evolucionando el Servicio de Soporte a los Usuarios junto con la CNMC a lo largo del nuevo modelo de contrato, Oesía se compromete a seguir trabajando junto con el Coordinador y el Responsable Técnico de la CNMC en la transparencia informativa; basándonos en las herramientas de Control y Seguimiento del Servicio.

Para llevar a cabo el seguimiento y control de los trabajos realizados, así como de las condiciones contractuales, que permita y garantice la coordinación e integración de manera eficiente de Oesía con la CNMC, proponemos Modelo de Gobierno basado en ANS's como centro, e integrado por el Equipo de Dirección y el Equipo de Trabajo propuesto por Oesía en el apartado "3.1.2 Organización del Servicio" y las herramientas de Control del Servicio explicadas a lo largo de la propuesta como por ejemplo Drama, OpenProject para el acceso a la documentación del Servicio, información del Equipo de Trabajo y el cuadro de mandos basado en Power BI.



Planificación de los Comités

Se constituirán desde el inicio del nuevo contrato, momento en el que se definirá finalmente la frecuencia para su celebración, los asistentes, así como la documentación mínima necesaria para los mismos. Además, se publicará un calendario estimativo inicial.

Las obligaciones asociadas a todos los Comités son las siguientes:

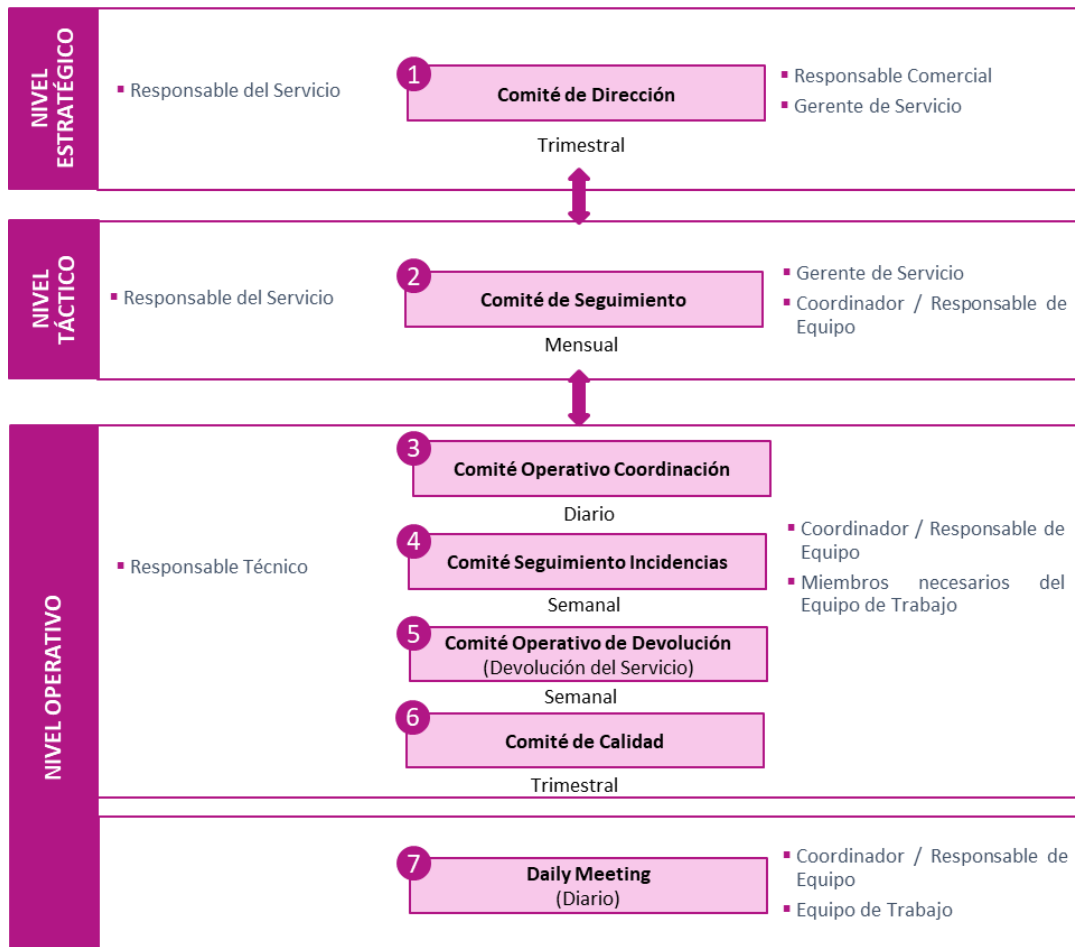
- Los Comités se celebrarán en dependencias de la CNMC, o en la ubicación que la CNMC, determine.
- Con una antelación mínima de 48 horas a la fecha de celebración del Comité, Oesía entregará a la CNMC, la documentación necesaria para el Comité, así como una propuesta con el Orden del Día.
- Los acuerdos adoptados en el Comité lo serán de mutuo acuerdo de las partes.
- Oesía se responsabilizará de la elaboración y envío del acta de la reunión (siguiendo el formato establecido por la CNMC) en las 48 horas siguientes a la finalización del Comité.
- La CNMC, chequeará la validez de la documentación y del acta elaborada en contenido y forma.

Comités de Seguimiento: Objetivo y Funciones

Los comités de seguimiento son esenciales para asegurar el éxito del Servicio, proporcionando supervisión y control continuo. Los objetivos y funciones que perseguimos a nivel general son:

- Supervisión del progreso del servicio: Monitorear el avance del servicio para asegurar que se cumplan los plazos y objetivos establecidos.
- Resolución de contingencias: Identificar y resolver cualquier problema o contingencia que pueda surgir durante la ejecución del servicio.
- Aseguramiento de recursos: Garantizar la disponibilidad del equipo de trabajo y los materiales necesarios para el desarrollo del servicio.
- Seguimiento de indicadores: Revisión del cumplimiento de los indicadores del servicio, posibles desviaciones o incumplimientos.
- Revisión de Informes: Analizar los informes periódicos sobre el estado del servicio, incluyendo avances, problemas y riesgos.
- Toma de Decisiones: Toma de decisiones informadas sobre ajustes y cambios necesarios en el servicio para asegurar su éxito.
- Evaluación y Mejora Continua: Evaluar el desempeño del proyecto y proponer mejoras para optimizar los resultados.

Dada la duración del Servicio y para garantizar que los trabajos se realizan con la calidad exigida, Oesía propone ejecutar los siguientes Comités a lo largo de todo el Servicio:



La constitución de estos Comités, así como la periodicidad para la celebración de las reuniones, se validarán al inicio del Servicio y se revisará y planificará anualmente. Estos tiempos definidos inicialmente, permitirán la realización de convocatorias extraordinarias, siempre y cuando se considere oportuno. Del mismo modo, se realizará un seguimiento exhaustivo ante situaciones especiales hasta su normalización, realizándose los mecanismos de control necesarios.

A continuación, se define la composición de los Comités; así como las funciones que cada uno de ellos deberá llevar a cabo.

1. Comité de Dirección

Objetivo

El objetivo es la evaluación y evolución del Servicio, disponiendo del control total sobre el mismo y de todas y cada una de las etapas que lo componen. Se utilizará también para solucionar situaciones relevantes aparecidas en niveles inferiores, y que no pudieron ser solucionadas en los Comités asociados a los citados niveles. La periodicidad con la que se realizarán estos comités será **Trimestral** durante la Prestación del Servicio.

Funciones:

- Evaluar el Servicio prestado en todo momento, a nivel global.
- Revisar objetivos del Contrato.
- Determinar estrategia y evolución futura del contrato.
- Revisar acuerdos comerciales.
- Definición y aprobación de nuevos Acuerdos de Nivel de Servicio para la correcta ejecución del Servicio; así como aprobación de modificaciones sobre los ya establecidos.
- Principales Hitos del Servicio.
- Seguimiento de Cumplimiento de ANS's.
- Satisfacción del Servicio.
- Resolver los conflictos que pudieran surgir, escalados desde posiciones inferiores.

- Seguimiento económico del Servicio y revisiones contractuales cuando aplique.
- Seguir y verificar la ejecución de la estrategia, y correcta aplicación de las decisiones adoptadas.
- Aprobación y planificación de las mejoras propuestas.
- Definir y aprobar los objetivos para el siguiente periodo.
- Aprobación y seguimiento de servicios adicionales bajo demanda.
- Tomar decisiones por cambios previstos o sobrevenidos con un nivel de riesgo alto.
- Inclusión de recursos adicionales propios o de terceros para la resolución de problemas.
- Analizar y evaluar el Informe de Seguimiento de Dirección del Servicio.
- Elaboración y entrega del Acta para su aceptación.

CNMC	Oesía
<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de Servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable Comercial • Gerente de Servicio
Periodicidad	Trimestral
Documentación/Entregables	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda y Actas. • Informes Ejecutivos. • Informe de Calidad.

2. Comité de Seguimiento

Objetivo

Su objetivo será controlar a nivel táctico el avance de los trabajos y su planificación, nivel de calidad de los Servicios (ANS), validación de los procedimientos operativos y los planes de mejora que se establezcan, así como el control de la facturación y revisión de los informes de seguimiento generados. Los Comités de Seguimiento tendrán una periodicidad **Mensual** durante la ejecución del Servicio (Fase de Prestación del Servicio).

Funciones:

- Planificación del Servicio.
- Controlar, seguir y dirigir la prestación del Servicio a nivel operativo, desde el anterior Comité.
- Supervisar los trabajos asignados y grado de avance del Servicio: Hitos principales, Riesgos detectados, y estado de estos; así como problemas críticos.
- Gestión de los recursos necesarios para la ejecución del Servicio.
- Seguimiento acerca del cumplimiento de la metodología y procedimientos.
- Control y seguimiento de los servicios adicionales solicitados bajo demanda.
- Detectar problemas que pudieran retrasar la marcha del Servicio y establecer acciones correctivas.
- Coordinación de acciones.
- Análisis y Priorización de acciones.
- Control de Facturación.
- Revisar el grado de cumplimiento de los objetivos de calidad establecidos (ANS) y aplicación de penalizaciones en caso de ser necesario.
- Propuestas de cambios o incorporación de nuevos ANS, y escalado a los niveles superiores anualmente.
- Propuesta de cambios o mejoras del Servicio, y escalado a los niveles superiores en caso de ser necesaria inversión o que implique un riesgo en el Servicio.
- Preparar y revisar posibles modificaciones al contrato.
- Favorecer la coordinación entre el Equipo de Trabajo, así como las relaciones con otras áreas.
- Revisión del informe de seguimiento mensual y certificación del Servicio.
- Elaboración y entrega del Acta correspondiente al Comité de Seguimiento.

CNMC	Oesía
<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de Servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente de Servicio. • Coordinador de Proyecto
Periodicidad	Mensual.
Documentación/Entregables	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda y Actas. • Informes de Control y Seguimiento. • Informe de ANS. • Registro de riesgos.

3. Comité Operativo de Coordinación

Objetivo

Se encuentra a Nivel Operativo de desarrollo del Servicio. Se encargará principalmente de traducir las decisiones tácticas, encaminadas a la propia ejecución de las tareas del Servicio, control y seguimiento de los objetivos de calidad establecidos. Desde el punto de vista operativo, se propone la formalización de una agenda **semanal**, donde se planificará las principales tareas de cada semana durante la Prestación del Servicio. El objetivo es coordinar los equipos de trabajo, revisar el cumplimiento y avance de estos y detectar acciones correctivas.

Funciones:

- Aspecto del ámbito operativos (ausencias, rotaciones, etc.).
- Revisión del cumplimiento y grado de avance de los objetivos planteados en el anterior comité.
- Establecimiento de nuevos objetivos.
- Resolución de conflictos y/o situaciones relevantes surgidas en el Servicio no resueltas, que hayan podido ser escaladas.
- Revisar la planificación de trabajos y tareas a nivel operativo y el grado de avance de estos en el último periodo, tareas realizadas y pendientes.
- Estado de incidencias, peticiones y cambios realizados y planificados para el próximo periodo.
- Revisar la prioridad de las tareas solicitadas en el ámbito de los Servicios.
- Revisión de los informes de seguimiento.
- Planificación de acciones mitigadoras para el alcance de los niveles de servicio acordados.
- Revisiones técnicas de los trabajos en caso de ser necesario.
- Identificar riesgos y desviaciones, y establecer planes correctores.
- Proponer acciones de mejora, evolución de los procesos, herramientas, problemas, plan de capacidad.
- Facilitar al resto de Comités cualquier información que le sea solicitada.
- Garantizar que el equipo técnico dispone de todos los conocimientos funcionales y técnicos del Servicio.
- Realizar acciones correctivas en caso de detectar carencias formativas, en los conocimientos y habilidades del equipo de trabajo en la ejecución de sus tareas.
- Establecer el Plan de Transformación del Servicio donde se detallen lo siguiente
- Detalle de las herramientas a implantar en el servicio.
- Propuestas de mejoras en los procedimientos, herramientas e infraestructuras en caso de ser necesario.
- Etc.

CNMC	Oesía
<ul style="list-style-type: none"> • Responsable Técnico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador de Proyecto. • Responsable Equipo.
Periodicidad	Semanal.
Documentación/Entregables	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda y Actas. • Informes Operativos de Transición: peticiones en curso, incidencias, intervenciones, etc.

4. Comité Seguimiento de Incidencias

Objetivo



Se encuentra a Nivel Operativo y depende directamente de los Comités de Seguimiento del Servicio. Se ejecutará durante la Fase de Prestación del Servicio con una periodicidad **semanal**. El *Coordinador*, será el interlocutor y responsable de revisar e informar a la CNMC sobre las incidencias recibidas en el CAU, permitiendo la toma de decisión para incidencias escaladas que hayan sobrepasado el límite de días estimado sin resolución.

Funciones:

- Revisión cumplimiento y grado de incidencias pendientes de cerrar.
- Tareas realizadas y tareas pendientes.
- Análisis de incidencias o problemas.

CNMC	Oesía
<ul style="list-style-type: none"> • Responsable Técnico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador de Proyecto



Periodicidad	Semanal.
Documentación/Entregables	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda y Actas. • Informes de Incidencias.
5. Comité Operativo de Devolución	
Objetivo	
<p>Se encuentra a Nivel Operativo y depende directamente de los Comités de Seguimiento del Servicio. Se ejecutará durante la Fase de Devolución del Servicio con una periodicidad semanal.</p> <p>El <i>Coordinador</i>, será el interlocutor y responsable de facilitar la labor a realizar durante la Fase de Devolución, es decir, un motivador tanto de la fluidez en las tareas de gobierno (comunicación entre los proveedores, CNMC y Oesía, etc.), así como de traspaso técnico del conocimiento (estableciendo acciones de mejora y correcciones tras el testeado de las primeras sesiones técnicas de traspaso del conocimiento, mejora en la estructura de documentación de los aplicativos, etc.).</p>	
Funciones:	
<ul style="list-style-type: none"> • Revisión cumplimiento y grado de avance de los trabajos realizados. • Tareas realizadas y tareas pendientes. • Análisis de incidencias o problemas. 	
CNMC	Oesía
<ul style="list-style-type: none"> • Responsable Técnico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente del Servicio. • Coordinador de Proyecto.
Periodicidad	Semanal.
Documentación/Entregables	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda y Actas. • Informes de Devolución.
6. Comité de Calidad	
Objetivo y Funciones	
<p>Comité de Seguimiento Operativo específico para el análisis de la Calidad del Servicio, seguimiento de la Formación Continua y establecimiento de acciones correctivas y de mejora continua del servicio. Este se describe en detalle en el apartado 4.1.2.6 Comité de Calidad.</p>	
	
CNMC	Oesía
<ul style="list-style-type: none"> • Responsable Técnico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador de Proyecto • Oficina de Calidad • Equipo de Trabajo (a demanda)
Periodicidad	Diaria.
Documentación/Entregables	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda y Actas. • Informe Calidad
7. Daily Meeting	
Objetivo	
<p>Reuniones diarias (de unos 15 minutos de duración) a primera hora del turno, que se realizarán durante la Prestación del Servicio, y tiene por objeto el seguimiento de la planificación de las diferentes aplicaciones, llamadas y correos enviados y recibidos, incidencias en curso, incidencias críticas, estado de estas y peticiones pendientes, tareas a realizar por los equipos, entre otras. Además, permite hacer frente a la organización de cualquier tarea urgente que pueda presentarse.</p>	
	
Funciones:	
<p>El Equipo de Trabajo realizará el informe diario, donde irá reflejando todas las actividades indicadas anteriormente. Al finalizar el turno subirá dicho documento al repositorio documental, donde será compartido con el resto del equipo y para la CNMC, para su revisión y conocimiento.</p>	
CNMC	Oesía
	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable Equipo • Equipo de Trabajo
Periodicidad	Diaria.
Documentación/Entregables	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda y Actas. • Informes diarios. • Informes de incidencias críticas.



4.2 Mejoras sobre los Niveles de Servicio Especificados

A continuación, se detallan los SLAs definidos en el Servicio, y nuestra propuesta de mejora sobre los valores mínimos requeridos, además de una propuesta de indicadores adicionales que permitan medir la calidad del servicio prestado con valores adicionales.



Componente	Prioridad	Cobertura	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Resolución	ONS mínimos CNMC	ONS propuestos OESÍA
Soporte a Usuarios						
Atención de llamadas Telefónica	Todas	07:00 – 19:00 en días laborables	< 30 Segundos	N/A	>95 %	>99 %
Llamadas no atendidas	Todas	07:00 – 19:00 en días laborables	N/A	N/A	< 3%	< 1%
Gestión Incidencias	1	07:00 – 19:00 en días laborables	< 30 Minutos	< 4 horas	>95%	> 98%
“	2	07:00 – 19:00 en días laborables	< 1 Hora	< 24 horas	>90 %	> 95%
“	3	07:00 – 19:00 en días laborables	< 2 Horas	< 48 horas	> 90%	> 95%
Gestión Peticiones	1	07:00 – 19:00 en días laborables	< 1 Hora	< 12 horas	>95%	> 98%
“	2	07:00 – 19:00 en días laborables	< 4 Horas	< 3 días	>90 %	> 95%
“	3	07:00 – 19:00 en días laborables	< 8 Horas	< 5 días	> 90%	> 95%
Provisión de piezas de repuesto microinformáticas	1	07:00 – 19:00 en días laborables	< 30 Minutos	< 48 horas	>95%	> 98%
“	2	07:00 – 19:00 en días laborables	< 1 Hora	< 72 horas	>90 %	> 95%
“	3	07:00 – 19:00 en días laborables	< 2 Horas	< 120 horas	> 90%	> 95%
Soporte audiovisual a Salón de Actos de Barquillo, Can Tiana y Auditorio						
Peticiones	1	08:00 – 21:00 en días laborables	15 días de antelación	Según agenda prevista	100 %	100 %
“	Resto	08:00 – 21:00 en días laborables	7 días de antelación	Según agenda prevista	95 %	100 %

Soporte Inventario de activos y gestión de almacenes						
Registro incorrecto de nuevos elementos de inventario o modificaciones incorrectas a las existentes	Todos	Se considerará que se incumple el componente cuando se encuentran más de 5 registros incorrectos en inventario en un mes			<=20 mes	<=5 mes
ANS'S adicionales propuestos						
Que la información contenida en el cuadro de mando esté actualizada continuamente	Todos	24 Horas	N/A	N/A	N/A	100 %
Auditoría de tickets mensual, los tickets correctamente documentados	Todos	07:00 – 19:00 en días laborables	N/A	N/A	N/A	90 %
Calidad de la documentación del repositorio documental	Todos	Que la información contenida en el repositorio documental este constantemente actualizada			N/A	95 %

4.3 Métricas de evaluación y sistemas propuestos para la comprobación del cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio establecidos

Oesía pone a disposición del Servicio todos los medios técnicos y humanos necesarios que nos ayuden a abordar la prestación del servicio con garantías de calidad, alineándonos con los objetivos de la CNMC, en realizar un trabajo excelente, en un entorno con necesidades cambiantes y que pueda dar una respuesta rápida a los problemas que puedan darse en el Servicio.

Con el objetivo de dar una visión 360º del servicio con total transparencia, ponemos a disposición de este una serie de métricas de evaluación y sistemas de control, necesarias que nos ayuden supervisar el correcto funcionamiento del Servicio en todo momento, estableciendo medidas también que prevenir o adelantarnos a los problemas detectando desviaciones desde sus etapas más tempranas, garantizando así el cumplimiento de los niveles de servicio y trabajar en seguir mejorando los niveles, mejorándolos, para llevar a cabo estos objetivos. Nos enfocaremos en los siguientes puntos:



4.3.1 Métricas de Evaluación

4.3.1.1 Auditorías del Servicio

Proponemos la realización de Auditorías de calidad en distintos aspectos del servicio, lo que nos permite tener una visión de la calidad de la información, redundará en un mejor cumplimiento de los niveles de servicio, para ello contaremos con una Oficina de Calidad y un perfil de Supervisor, que, con el apoyo del Coordinador de Proyecto, realizarán de forma constante mediciones aleatorias de en la actividad del servicio que principalmente estarán enfocados en los siguientes aspectos:

- **Auditorías de Tickets:** Se realizarán chequeos aleatorios de los tickets gestionados por los técnicos, analizando la calidad de la información contenida en el ticket, la solución técnica aportada, el correcto escalado y el cumplimiento de los niveles del servicio, especificada en el apartado 4.1.2.1 Auditorías de Tickets.
- **Auditoría de Documentación:** Donde se realizará una auditoría inicial y periódica de la calidad de la documentación contenida en la herramienta de gestión documental del servicio, estableciendo

responsables y los elementos disparadores para su creación y actualización, especificada en el apartado 1.1.1.4 Auditoría del Plan de Gestión Documental.

4.3.1.2 Mecanismos de Control y Seguimiento de la Calidad

Tal y como detallamos en el apartado 4.1.2 Mecanismos de Control y Seguimiento de Calidad del Servicio, establecemos una serie de mecanismos adicionales de control que nos van a permitir medir la evolución de la calidad en las tareas realizadas, contrastando los puntos fuertes y aspectos de mejora donde se ha de hacer foco. Entre las actividades a desarrollar se encuentran:

- **Encuestas de Satisfacción:** en cada ticket al usuario, donde se analizará la calidad de la atención recibida y la solución técnica aportada.
- **Comité de Calidad:** Específico del servicio, donde se analizará específicamente el nivel de cumplimiento de los ANS, estableciendo las medidas correctivas en caso de incumplimientos, las propuestas de mejora que permitan incrementarlos.
- **Evaluaciones del Conocimiento del equipo técnico:** donde se realizará periódicamente un chequeo del nivel de conocimientos del equipo técnico a través de tests, entrevistas, etc., especialmente enfocado a técnicos de más reciente incorporación.
- **Checklist de Verificaciones:** Donde proponemos establecer formularios de comprobaciones en tareas más sensibles del servicio, donde aseguremos la calidad de entrega en las solicitudes.

4.3.1.3 Informes de Seguimiento

Con el fin de ofrecer un Servicio de **transparencia informativa**, orientado a las necesidades de la CNMC, el Coordinador de Proyecto elaborará y actualizará los informes que serán presentados de manera periódica en las diferentes reuniones y Comités de Seguimiento.

Oesia ha desarrollado en la actualidad para la CNMC un portal documental del servicio, el que se han integrado toda la documentación, con los procedimientos de gestión y control del servicio, guías técnicas y operativas, además de los informes de seguimiento, para el desarrollo de la actividad diaria para la prestación

Desde este portal se tiene acceso al Cuadro de Mando, donde estarán los informes de seguimiento, disponibles en tiempo real, lo que nos permitirá actuar de forma proactiva anticipándonos ante posibles incumplimientos de los ANS's, siendo un factor muy importante para la toma de decisiones a nivel operativo.



Para la elaboración de los informes, Oesía se apoya en la herramienta Power BI, una solución de análisis de negocio basado en la nube, que permite visualizar los datos y compartir la información por medio de un sitio web, proporcionando una vista única de los datos más críticos para el negocio; permitiendo realizar y visualizar los informes o Cuadros de Mando si así se necesitara, de forma gráfica y dinámica en tiempo real.

Los Informes de Seguimiento serán claves para la toma de decisiones en los Comités de Seguimiento del Servicio, ya que aquí se presentará la información referente a las actividades que se ejecutan, la supervisión del proyecto y la medición de los indicadores de Calidad.

Proponemos la elaboración de los siguientes informes para un seguimiento más exhaustivo del Servicio, con el objeto de ofrecer a la CNMC un Servicio con la máxima calidad.






Informe de Dirección

Principal informe de análisis de la situación, evolución del Servicio, planificación de tareas y progreso del Servicio. A partir del análisis de este documento, se tomarán las decisiones más importantes y de mayor impacto. Para la realización del Comité de Dirección, se apoyará en la revisión del contenido de estos Informes, que se realizarán en base al contenido de los Informes de Seguimiento mensual. Se analizarán situaciones especiales que no han podido ser resueltas en niveles inferiores, se activarán decisiones de mejora del Servicio y se calibrarán Incidencias y Riesgos aparecidos. Será personalizado en función del momento concreto del contrato donde nos encontremos. El informe se entregará a la

CNMC con una periodicidad semestral, antes de la realización del Comité, pudiendo requerirse en otros periodos siempre que se considere oportuno

- Introducción.
- Acta del Comité Anterior.
- Análisis de la situación actual y grado de avance del Servicio.
- Gestión de incidencias y realización de acciones extraordinarias.
- Control y seguimiento de los indicadores de ANS y medidas correctoras en caso de incumplimiento de estos.
- Control y Seguimiento de las actividades del Servicio Base y Demanda.
- Análisis de las actividades extraordinarias realizadas por el equipo de trabajo.
- Estadísticas y evolución de los datos de Drama (volumen de incidencias, peticiones, etc.).
- Seguimiento del Plan de Calidad del Servicio y revisión de la Mejora Continua de los mismos.
- Análisis e Impacto de las Propuestas de Mejora implantadas.
- Seguimiento y Control económico.
- Aplicación de Penalizaciones.
- Revisión contractual del Servicio.

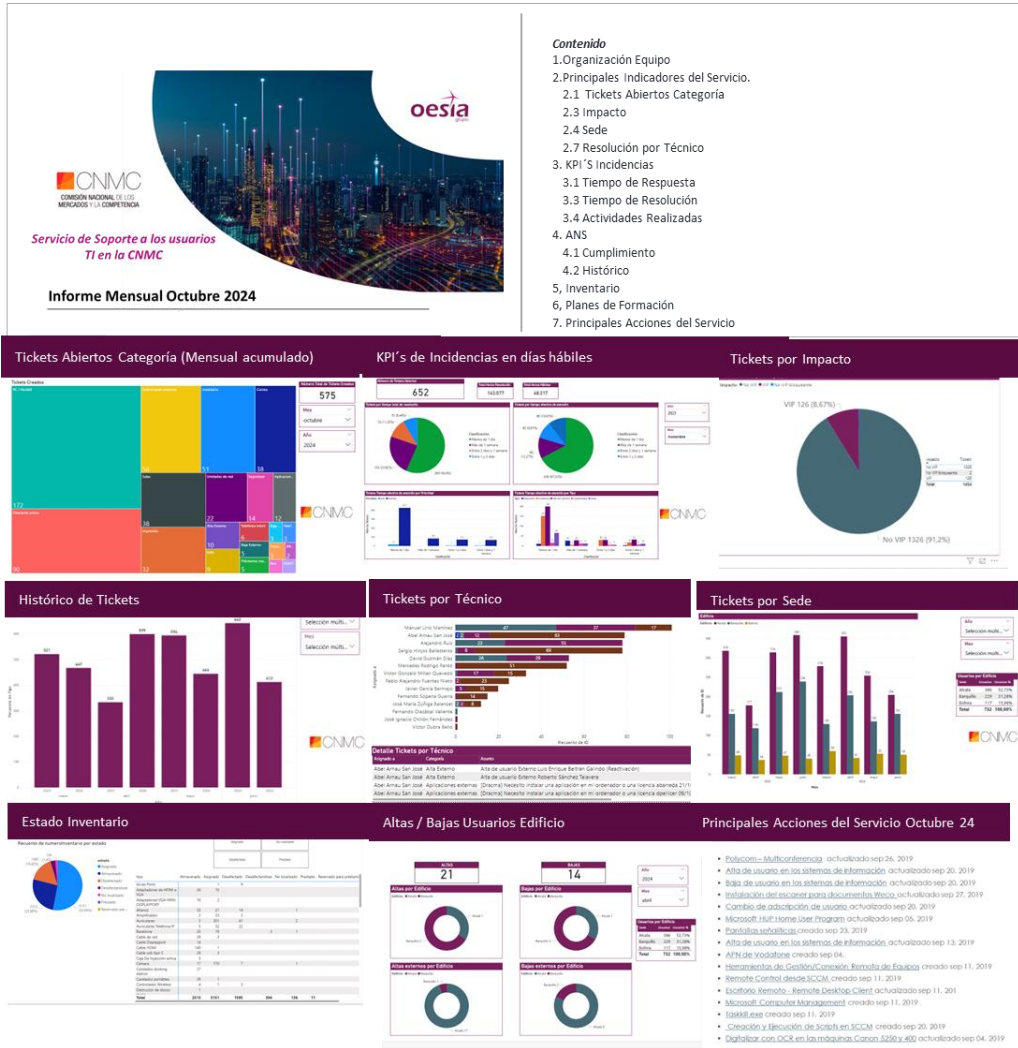
 Comité Dirección <i>Informe de Seguimiento</i>   <small>COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA</small>	<p>Contenido</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acta del Comité Anterior 2. Introducción <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Objeto y alcance 2.2. Documentación 3. Revisión cumplimiento y Grado de Avance de los trabajos <ol style="list-style-type: none"> 3.1. Revisión cumplimiento anterior comité 3.2. Establecimiento de nuevos objetivos 3.3 Análisis de la situación actual y grado de avance del Servicio. 3.4. Control y Seguimiento Servicio Base y Servicio a Demanda 3.5. Estudio de incidencias y problemas a nivel operativo 3.6. Seguimiento de ANS y penalizaciones 3.7. Análisis e Impacto Propuestas de mejora 4. Condiciones Contractuales <ol style="list-style-type: none"> 4.1. Seguimiento y control económico Servicio 4.2. Revisión contractual 5. Anexos (documentación, información de refuerzo)
--	--

Informe de Seguimiento del Servicio

Informe de evolución, progreso y avance del Servicio desde el punto de vista táctico. Para la realización del Comité de Seguimiento se apoyará en la revisión del contenido de los Informes de Seguimiento que se realizarán en base al contenido de los *Informes Operativos de Coordinación* y la información facilitada con el estado del servicio en el Cuadro de Mando del Servicio.

Estos informes serán presentados a la CNMC para su revisión y aprobación, 48 horas antes del Comité de Seguimiento. El Informe de Seguimiento se realizará y presentará con una periodicidad **mensual**, y podría contener los siguientes elementos:

- Acta Comité Anterior
- ANS
 - Cumplimiento
 - Evolución histórica
- Tickets Creados por tipo:
 - Tipología Clasificación
 - Sede
 - Impacto (VIP/ No VIP)
- Inventario
 - Asignado
 - Almacenado
 - Stock material por tipo
- Resolución de Tickets por técnico
- Incidencias Críticas
- Evolución Histórico Tickets
- Plan de Formación Continua
- Altas / Bajas Usuario
- Principales Acciones del Servicio
- KPI'S Incidencias
 - Tiempo de Respuesta
 - Tiempos de Resolución
 - Resolución por Prioridad
- Propuestas de Mejora del Servicio
- Acciones para el siguiente periodo



Informes de Control y Seguimiento de la Calidad

Informe del Control de la Calidad del servicio con los indicadores ANS definidos, así como los valores objetivos determinados para cada caso. Y otros indicadores que permitan valorar la calidad del servicio prestado; Este documento se presentará en los Comités de Seguimiento a lo largo de la ejecución del Servicio. En el caso de proponer nuevos ANS, así como propuestas de mejora o modificaciones sobre los establecidos, se escalará al órgano de gobierno correspondiente para su revisión y aprobación.



El Informe de Calidad incluirá información relativa a:

- Procedimientos, instrucciones, estándares de trabajo, formatos, registros y requisitos de calidad establecidos para el Servicio.
- Normativa interna de Oesia y externa.
- Resultado de las auditorías realizadas en el Servicio.
- Recopilación de no conformidades o desviaciones dentro del Servicio, asegurando la adecuada resolución de estas con las acciones correctivas, preventivas o de mejora que proceda.
- Gestionar las quejas y sugerencias relacionadas con el servicio prestado.
- Realizar las mediciones de satisfacción de la CNMC.
- Asesorar al Equipo de Trabajo en materia de gestión de calidad. Análisis de riesgos.
- Análisis de incidencias repetitivas en el Servicio. Actualización documental.

Comité de Calidad
Informe de Control y Seguimiento de la Calidad

Propuesta

Contenido

1. Acta del Comité Anterior
2. Plan de Formación
3. Acuerdos de Nivel de Servicio
 - 3.1. Niveles de Cumplimiento
 - 3.2. Acciones correctivas
 - 3.3. Modificaciones de ANS
 - 3.4. Nuevos Indicadores
4. Estado de la Documentación
5. Auditoría del Inventario
6. Propuestas de mejora en el servicio
7. Acciones y Análisis de Incidentes Recurrentes.
8. Encuestas de Satisfacción
9. Situaciones Relevantantes



Informe Operativo Semanal

Los Informes Operativos están encaminados al seguimiento de la gestión de las tareas del Servicio. Recogerá información semanal sobre tickets abiertos, estado resumen del inventario, incidencias hardware, Stock de Telefonía IP, incidencias relevantes, altas y bajas de usuarios tareas pendientes; reuniones y eventos en la CNMC, estado de las actualizaciones SCCM, así como tareas realizadas. Para la realización del Comité Operativo de Coordinación se genera un informe, presentando la siguiente información.



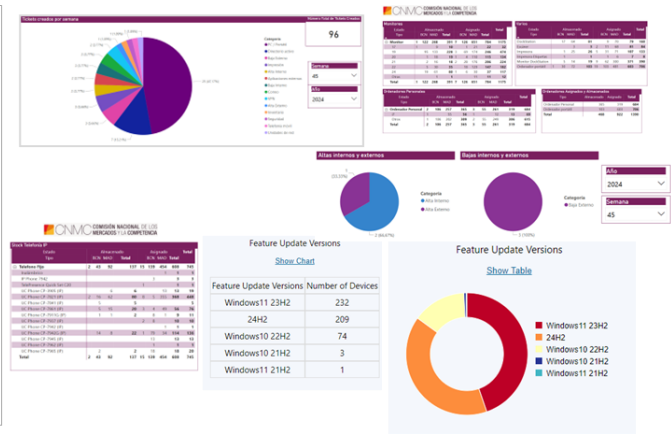
- Resumen Cuadro de mando Tickets Abiertos en la semana por categoría
- Resumen de Inventario, equipos operativos y almacén (Monitores, PC's, Portátiles, Escáner Impresora)
- Stock Telefonía IP (tipología de terminal)
- Incidencias Relevantes
- Altas y Bajas de Usuario (Interno y Externo)
- Reuniones y Eventos CNMC (tipo de evento)
- Actualizaciones de SO (Windows 11, parches...)

Comité Operativo
Informe Operativo del Servicio

Propuesta

Contenido

1. Acta del Comité Anterior
2. Cuadro de mando tipología de tickets abiertos en el periodo
3. Estado de Inventario Equipos
 - 3.1. Portátiles
 - 3.2. Sobremesa
4. Telefonía IP
5. Incidencias Relevantes
6. Altas y bajas de usuario
7. Reuniones y eventos en la CNMC
8. Actualizaciones de SO
9. Tareas Realizadas y en ejecución.



Informes Operativos de Devolución

Los Informes Operativos de Devolución están encaminados al seguimiento de la gestión de las tareas a realizar durante la **Fase de Devolución del Servicio**. Recogerá información sobre las tareas pendientes; así como tareas realizadas, grado de avance del traspaso de conocimiento, y registro de todas aquellas incidencias o problemas que puedan acontecer. Para la realización del Comité Operativo de Devolución que se realizará semanalmente, se basará en la revisión del contenido de estos Informes. El contenido de los informes para cada uno de los bloques puede ser el siguiente:

- Resumen de la actividad semanal.
- Grado de avance de los trabajos.
- Tareas realizadas y Tareas pendientes.
- Acciones extraordinarias.
- Analizar la evolución de los niveles de calidad.
- Ajuste de servicio: perfiles, vacantes a cubrir, etc.
- Desviación o adecuación a los objetivos.
- Propuestas de mejora sobre el Servicio.
- Etc.

Comité de Devolución
Informe de Seguimiento

Propuesta

Contenido

1. Evolución del Servicio:
 - 1.1 Estadísticas y Evolución del Servicio prestado.
 - 1.2 Acciones extraordinarias acontecidas.
 - 1.3 Seguimiento y Evolución de los ANSs.
2. Gestión del Servicio:
 - 2.1 Modelo de Gestión del Servicio:
 - 2.1.1. Catálogo de Servicios prestados.
 - 2.1.2. Entorno Tecnológico del Servicio.
 - 2.1.3. Modelo de Relación.
 - 2.1.4. Plan de trabajo: tareas a realizar
 - 2.2 Estructura y Organización.
3. Informes de Control, Seguimiento y Mejora Continua:
 - 3.1. Informes de Seguimiento y Actas de reunión de los Comités:
 - 3.2. Control y Seguimiento de los ANS:
 - 3.3. Plan de Calidad y Mejora Continua:
 - 3.3.1. Normativa correspondiente al Servicio.
 - 3.3.2. Inventario de procedimientos.
 - 3.3.3. Plan de Gestión de Riesgos del Servicio.
 - 3.3.4. Plan de Comunicación con CNMC.
 - 3.4. Documentación de Cierre de proyecto.

4.3.1.4 Propuesta de nuevos Indicadores ANS

Fruto de nuestra experiencia en la prestación del servicio en los últimos años, proponemos una mejora en los indicadores de prestación del servicio, además de una propuesta de nuevos indicadores que redundarán en una mejora de la calidad del servicio, tal y como se definen en el apartado 4.2 Mejoras sobre los Niveles de Servicio Especificados, entre ellos se incluyen indicadores para la disponibilidad de información del Cuadro de Mando, Auditorias de Tickets y la Calidad de la Documentación en el repositorio documental.

4.3.2 Sistemas de Control

4.3.2.1 Cuadro de Mando

La herramienta de Cuadro de Mando actualmente implantada en el servicio que se describe en el apartado 3.2.2 Cuadro de Mando tiene como objetivo proporcionar una visión global y fácilmente comprensible de diferentes áreas de la actividad del servicio (control y seguimiento del servicio, inventario), facilitando así la toma de decisiones informadas. La información contenida en el cuadro de mando que se puede consultar de forma online, con la información actualizada en todo momento, permite sacar reportes pormenorizados y de forma automatizada, lo que permite adelantarse o detectar desviaciones de forma adelantada desde sus fases más tempranas. Entre las ventajas que aporta al servicio aporta:

- Consulta de los principales indicadores del servicio de forma online con la información en todo momento actualizada, a través de los paneles personalizados, pudiendo consultar de forma global o individual por técnico de forma online.
- Consulta pormenorizada por área de actividad del servicio control y seguimiento en la resolución de incidencias y peticiones del servicio ya sea de los técnicos microinformáticos, Sistemas y Audiovisuales. Control del Estado del inventario, stock de material, equipamiento asignado o desafectado
- Automatización en la generación de informes, a través de la exportación de la información, lo que agiliza su gestión.

4.3.2.2 Herramienta Ticketing Dracma

Tal y como destacamos en el apartado 1.1.1.7 Propuesta de mejora Herramienta Ticketing Dracma, proponemos bajo la autorización de la CNMC, una serie de mejoras en la parametrización de la herramienta que ayude específicamente al servicio en incrementar los niveles de calidad del servicio, y son las siguientes:

- Categorización de los tickets en Dracma
- Implementación de las encuestas de satisfacción al usuario cuando se cierre un ticket.
- Notificación a los técnicos en caso de inactividad en el ticket o estar cerca de incumplirse algún ANS.

4.3.2.3 Herramienta Cisco Call Manager

Como describimos en el apartado 1.1.1.5 Propuesta de Adaptación de la Herramienta de Gestión de Llamadas Call Manager, proponemos que bajo la autorización de la CNMC la parametrización y acceso limitado a la consola de gestión de esta para poder realizar las siguientes acciones:

- Cambio del flujo del salto de llamadas, para focalizar la atención y resolución de tickets desde el Punto de Atención Telefónica del servicio.
- Acceso a los reportes y extracción de la información para poder medir volúmenes de llamadas, tiempos de respuesta, tiempos medios de atención, que nos permita medir la percepción de la calidad de los tickets resueltos por teléfono. Estas se podrán incorporar también al cuadro de mando.

4.3.2.4 Herramienta de Gestión Documental Open Project

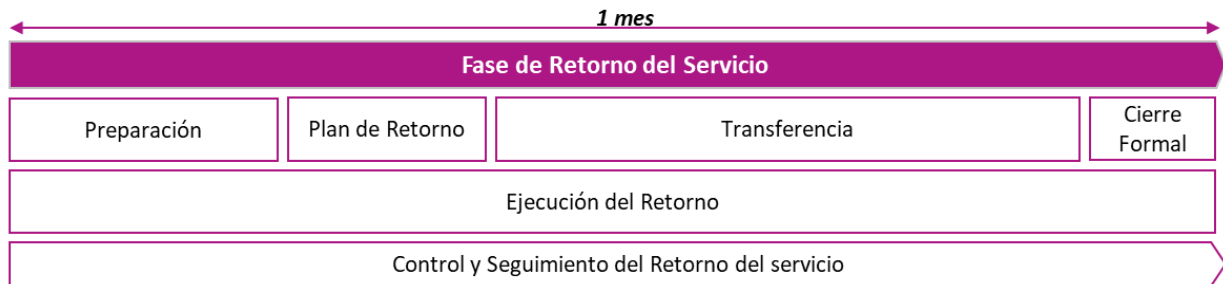
Esta herramienta donde está unificada toda la documentación del servicio es una pieza clave en el servicio. Oesía ha trabajado durante los últimos años en mantener una base de conocimiento bajo la máxima **“el conocimiento tiene que estar en el servicio”**, donde se han ido documentando todos procesos, procedimientos, manuales, guías técnicas o solución de incidencias conocidas. Trabajaremos en seguir manteniéndolo y es clave que está esté correctamente organizada y estructurada. Dada la cantidad de información que dispone y la heterogeneidad del soporte que se brinda a los usuarios, es crítico que esta información sea fácilmente localizable para los técnicos.

Es por lo que desde el inicio del nuevo servicio con el apoyo de la Oficina de Calidad, se realizará una auditoría del Plan de Gestión Documental tal y como se describe en el apartado 1.1.1.4 Auditoría del Plan de Gestión Documental, donde se analizará el estado de la documentación, procediendo a su homogeneización, aplicando el proceso de gestión de esta descrito 3.2.1 Gestión de Documentación. Así como dotar al equipo de trabajo de los criterios para mantener la documentación organizada y actualizada en todo momento.

5 Plan de Retorno de Servicio

5.1 Plazo estimado de trabajo en paralelo con el nuevo prestador del servicio

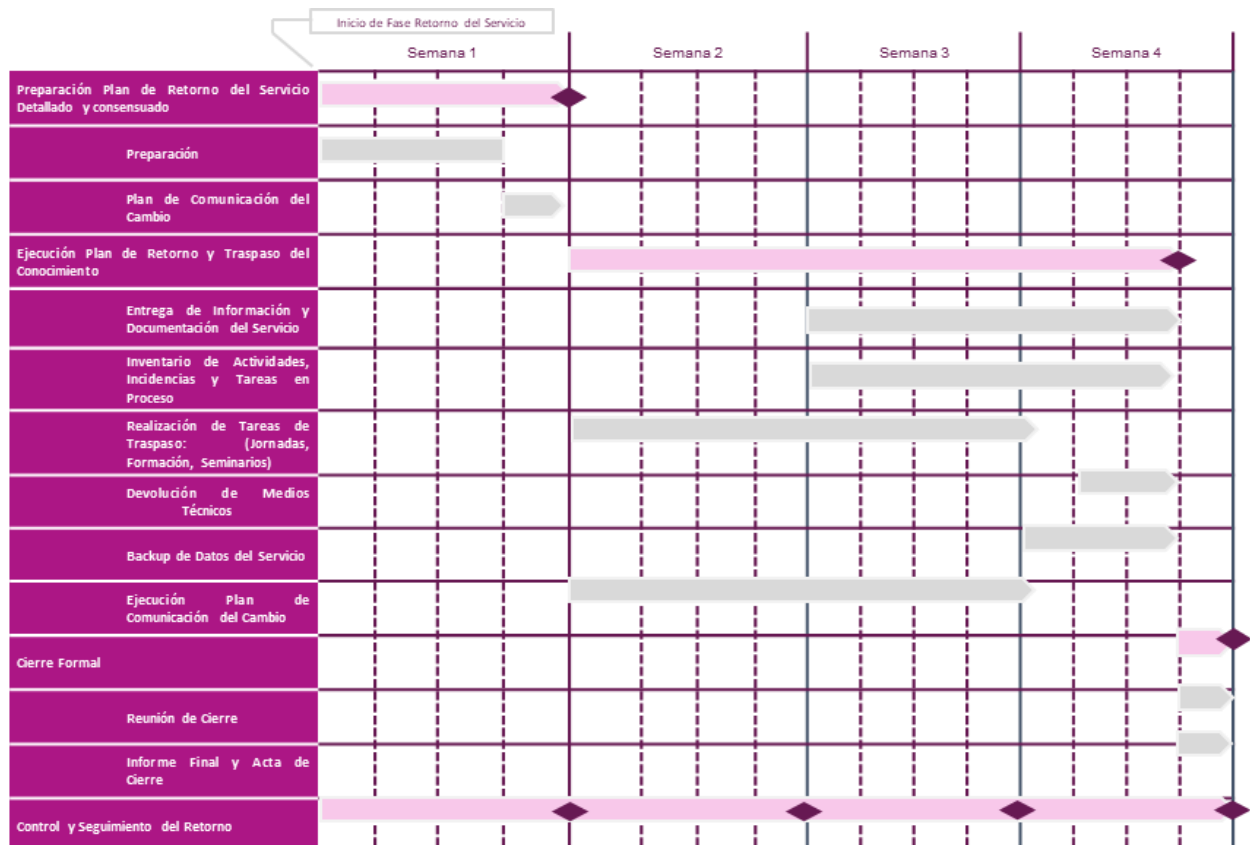
Oesía propone una Fase de Retorno del Servicio de **1 mes**, lo cual permitirá garantizar la continuidad del servicio y asegurar la calidad al 100% en la transferencia del modelo del servicio aplicado y del conocimiento generado o adquirido hacia la CNMC o el nuevo proveedor adjudicatario, finalizando las tareas, actualizando histórico y lecciones aprendidas, siempre fomentando la colaboración activa y sin que ello repercuta en el control o nivel de calidad del servicio. El Plan de Retorno contará con estas etapas:



Desde Oesía proponemos la realización de una devolución constante del servicio, para ello proponemos que se establezca de forma acordada con la CNMC, que después de pasado un mes desde el arranque del nuevo contrato se entregue el Plan de Retorno del Servicio, para que pueda ser ejecutado en cualquier momento en la duración. Adicionalmente por parte de la CNMC, tendrá disponible toda la documentación del servicio, los Informes y Cuadros de Mando, que permitirá tener una entrega constante, lo que garantiza hacer una devolución ágil y de calidad durante toda la ejecución del servicio.

5.1.1 Planificación, duración y cronograma asociado de esta fase

Oesía plantea una planificación de retorno del servicio de 1 mes para asegurar la correcta adquisición del conocimiento del proveedor entrante y la no interrupción del servicio. En la siguiente ilustración, se detallan las principales tareas a desarrollar por el equipo de trabajo a lo largo de la fase de retorno, junto con una planificación estimada. Dicha planificación es orientativa, pudiendo sufrir modificaciones según las necesidades del servicio o por requerimiento de la CNMC.



1 Preparación Plan Devolución

En Oesía somos conscientes de la importancia de establecer canales de comunicación eficaces con el personal de la CNMC y del proveedor entrante, por lo que, de forma paralela a la elaboración del Plan de Transferencia del Servicio, se llevará a cabo un Plan de Comunicación del Cambio.

Para llevar a cabo esta Devolución del Servicio, se proponen las siguientes actividades:

PREPARACIÓN DE PLAN DE RETORNO		
ELABORACIÓN PLAN DE TRANSFERENCIA		
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> Oesía propone que la elaboración de este plan fijándose los objetivos esperados y las acciones de transferencia que deben realizarse. De este modo, la Devolución del Servicio podría realizarse en cualquier momento sin tener impacto para la prestación de este. Elaboración de un Plan de Retorno del servicio. 	
REQUISITOS	CNMC	OESÍA
	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilidad de responsables del Servicio por parte de la CNMC y otros perfiles clave. 	<ul style="list-style-type: none"> Ejecución de las tareas de elaboración del plan de transferencia del Servicio.
ACTUACIONES	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de un Plan de transferencia del servicio, que puede contener de forma detalla los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> Revisión de documentación del Servicio, además del contenido se revisará que su ubicación en los repositorios de información sea la correcta, y que estén accesibles para todos los actores involucrados en el Plan. Actualización de documentación. Elaboración de procedimientos no definidos y revisión de los actuales. Elaboración del Plan de Comunicación del cambio a usuarios de los servicios (procedimientos de resolución de incidencias, plazos, canales de resolución de dudas u otros). Identificación de responsables de cada una de las tareas; el Coordinador de Proyecto, será el responsable de llevar a cabo el control y seguimiento de la ejecución de las tareas. Definición de entregables: <ul style="list-style-type: none"> Documento de Plan de Comunicación del cambio. Inventario de procedimientos, guías, OTS, manuales. Reuniones de Seguimiento: se establecerán con carácter semanal entre el Coordinador de Proyecto y las personas responsables de cada una de las tareas, con el objetivo de detectar el incumplimiento en alguna de las tareas o problemas detectados en la implantación de estas y prevenir posibles desviaciones. 	
ENTREGABLES	<ul style="list-style-type: none"> Informe del Plan de Retorno del servicio. 	
ELABORACIÓN PLAN DE COMUNICACIÓN DEL CAMBIO		
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> Diseño e implementación de un Plan de Comunicación del Cambio que ofrezca respuestas a las necesidades de difusión de información que considere necesarias la CNMC. 	
REQUISITOS	CNMC	OESÍA
	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilidad de responsables del Servicio por parte de la CNMC y otros perfiles clave. 	<ul style="list-style-type: none"> Ejecución de las tareas de elaboración del Plan de Comunicación del Cambio de Servicio.
ACTUACIONES	<ul style="list-style-type: none"> Colaborar con las acciones de comunicación interna de la CNMC para clarificar a los usuarios el proceso de cambio de adjudicatario y cualquier duda que les pueda surgir. Ofrecer transparencia en cualquier modificación de la metodología a seguir: procedimientos de resolución de incidencias, plazos, canales de resolución de dudas u otros. 	



	<ul style="list-style-type: none"> Comunicar al usuario final (áreas y departamentos de la CNMC) el cambio/s a realizar por medio de correos electrónicos y/o jornadas explicativas para mejorar la gestión del cambio y vencer la resistencia al mismo.
ENTREGABLES	<ul style="list-style-type: none"> Informe Plan de Retorno del Servicio. Informe Plan de Comunicación del Cambio.

2 Plan de Retorno del Servicio y Traspaso del Conocimiento

Se definen las tareas y actividades para el retorno del servicio en donde tendrán relevancia los ámbitos gestión y operativa del servicio, la devolución de los medios materiales e infraestructura para la prestación del servicio, el traspaso del conocimiento, por ámbito del servicio, área de conocimiento y tecnología y la documentación con los procedimientos de gestión y operativos, guías, manuales etc. El Plan de Retorno y Traspaso del Conocimiento se desarrolla en detalle en el apartado 5.2 Documentación de traspaso.

3 Cierre Formal

CIERRE FORMAL	
FIN DE LAS ACTIVIDADES DE RETORNO DEL SERVICIO INFORME FINAL Y ACTA DE CIERRE	
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> El retorno del servicio se finalizará con la celebración de una reunión de cierre en el que se presentará el Informe Final del Servicio, con el modelo que se describe en el apartado 5.3 Minoración del Riesgo de Impacto fruto de la Devolución, y se firmará un “acta de devolución”, que reflejará el momento en el que se realice el traspaso del servicio.

4 Control y Seguimiento de la devolución del Servicio

Con el fin de asegurar una correcta transferencia de conocimiento, se propone establecer **Comités de Seguimiento de la Devolución**, informando a la CNMC sobre el proceso de transferencia, y la necesidad o no de establecer medidas correctivas en el mismo, tal y como se describe en el apartado 5.3 Minoración del Riesgo de Impacto fruto de la Devolución

5.1.2 Organización del equipo de trabajo en esta fase

Para llevar a cabo esta Fase de Retorno del Servicio con total garantía en plazos y forma, proponemos la participación de todo el Equipo de Trabajo:

- **Coordinador de Proyecto y Gerente del Servicio:** responsable de facilitar las tareas a realizar en esta fase e hitos a cumplir, y actuando como motivador tanto de la fluidez en las tareas tanto de gobierno (comunicación entre los proveedores salientes, CNMC y Oesía, desbloqueo de situaciones relacionadas con la operativa diaria que pudieran poner en peligro el cumplimiento de hitos, etc.), como de traspaso técnico del conocimiento (estableciendo acciones de mejora y correcciones tras el testeo de las primeras sesiones técnicas de traspaso del conocimiento, mejora en la estructura de documentación, etc.). La Oficina de Calidad, tendrá una importancia relevante en este proceso, al ser el responsable de validar el traspaso del conocimiento y documentación, con garantía de calidad.
- **Equipo de Trabajo (Técnico Senior de Sistemas, Técnicos Junior Microinformático, Técnico de Audiovisuales):** Con el fin de aprovechar el expertise y capacitación del Equipo de Trabajo, el equipo de trabajo participará en las labores de traspaso de conocimiento, y actuando como soporte y apoyo al nuevo Equipo de Trabajo una vez realizada la transferencia de conocimiento. La disponibilidad de los perfiles para las labores de traspaso del conocimiento se realizará de forma organizada, garantizando que la prestación del servicio no se vea afectada, cumpliendo con los niveles de servicio.

5.2 Documentación de traspaso

Con el objetivo de garantizar la continuidad y transferencia del Servicio a la CNMC o al proveedor que se designe, Oesía entregará toda la documentación relacionada con el Servicio prestado, siendo propiedad de la CNMC.

A continuación, se muestran los ámbitos de Traspaso y Transferencia del conocimiento y la documentación asociada a estos.



Las principales actividades que deberán llevarse a cabo en la ejecución del **Plan de Devolución** son:

- **Actualización del “histórico del Servicio”.**
 - Revisión de los Informes de Relevos de Operación realizados de forma diaria por el Equipo de Operación para verificar que están guardados correctamente en el repositorio correspondiente.
 - Verificación de los Informes de Seguimiento del Servicio se encuentran almacenados correctamente en el repositorio documental.
- **Actualizaciones de errores conocidos (“lecciones aprendidas”).**
 - El Coordinador de Proyecto podrá a disposición toda la documentación con las tareas de resolución de incidencias y operativas, quedando documentadas todas las actuaciones, errores conocidos y soluciones temporales.
- **Entrega de Documentación, procesos y procedimientos.**

Durante la Fase de Devolución se realizará Recopilación, revisión, actualización y entrega de **toda la documentación** elaborada a lo largo de la vida del Servicio. Esta documentación estará compuesta:

- **Documentación de procesos y procedimientos Operativos y de Gestión:** Que contará con toda la documentación de los procedimientos del servicio (Procedimientos de Incidencias y Peticiones, Altas de Usuario, Procedimiento de Inventario, Desafección, Gestión de averías, etc.), y de gestión del propio servicio (Catálogo de Servicios de la CNMC, matriz de escalado, Plan de Formación, Plan de Calidad, etc.), almacenada dentro del portal de documentación Open Project de la CNMC y que se mantendrá actualizada hasta la finalización del servicio por parte de Oesía y que se detalla en los apartados “3.1.4 Modelo Operativo del Servicio” y “3.2 Gestión de documentación y Cuadros de Mando”
- **Documentación de Informes:** A lo largo de toda la ejecución del servicio se realizarán una serie de Informes tácticos y operativos, que serán presentados a la CNMC en cada una de las reuniones de seguimiento (Informes de Seguimiento y Operativo, Informe de Relevos y Daily Meeting, Informes Operativos de Devolución), que incluirá la información de los principales indicadores y cumplimiento de los ANS. Aunque estos estarán disponibles en el portal documental de la CNMC para ser consultados en todo momento. Al finalizar el servicio se realizará la entrega.
- **Inventario** de elementos software, proyectos y toda la información asociada a los mismos que haya sido recopilada por el Equipo de Trabajo de Oesía: incidencias, problemas, actividades de consultoría, entrega de usuarios y contraseñas, últimos backup, etc.
- **Cuadro de Mando del Servicio:** Se realizará la entrega de toda la información contenida en la herramienta de cuadro de mando en Power BI, con sus informes, vistas y reportes asociados, facilitando el traspaso de la información de las fuentes origen y la configuración de los cuadros.
- **Presentaciones y formación** relativa a la transferencia del conocimiento a aquellos stakeholders que la CNMC considere oportuno, estableciéndose una serie de sesiones formativas a través de un **Plan de Formación**. El Plan de Formación consta de las siguientes modalidades:
 - **Cursos.** Impartidos por el equipo de expertos de Oesía.
 - **Grupos de trabajo.** Oesía creará grupos de trabajo rotativos para poder efectuar actividades formativas prácticas (ejercicios prácticos de aplicaciones para resolver dudas simulando el entorno del servicio de soporte) y mantener los niveles de calidad del servicio.

- **Método “shadow”:** el nuevo Equipo observan el trabajo habitual del Equipo de Trabajo actual, con el objeto de aprender los procedimientos y la forma de trabajar. La responsabilidad y control corresponden al Equipo de Trabajo actual.

A continuación, se describen las tareas, entregables y roles que estarán asignados para cada uno de ellos.

Tareas	Entregable	Rol
Plan de Retorno del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Retorno del Servicio • Cronograma con Hitos, responsables y Actividades 	Coordinador de Proyecto
Plan de Calidad y Mejora Continua	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Garantía de Calidad. • Indicadores Control y Seguimiento de la Calidad • Informes de cumplimiento de ANS 	Oficina de Calidad Coordinador de Proyecto
Plan de Gestión de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Gestión de Riesgos del Servicio y acciones mitigadoras • Informes de Retorno del Servicio • Informe Final del Servicio 	Oficina de Calidad Coordinador de Proyecto
Modelo de Gestión del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo Organizativo del Equipo de Oesía. • Roles y responsabilidades de los diferentes perfiles. • Reuniones y Comités de Seguimiento: periodicidad, contenido y asistentes. • Informe definición de Pre-requisitos de los ANS's. • Plan de Calidad y Mejora Continua. • Plan de Gestión Documental del Servicio. • Cuadro de Mando. • Informes de Seguimiento 	Coordinador de Proyecto Oficina de Calidad Gobierno del Dato
Plan de Formación	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Formación Incorporación/Inicial • Plan de Formación Continua • Informe de evaluación de Formación 	Coordinador de Proyecto Desarrollo de Talento
Medios Técnicos	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de Medios Materiales Disponibles en el servicio (Herramientas, Equipamiento, etc.) 	Coordinador Servicio
Procedimientos de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos de Incidencias y Peticiones • Gestión de Incidencias Graves o Gran Afectación 	Coordinador de Proyecto
Procedimientos Operativos Microinformática	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Gestión de Averías • Gestión de Equipos con Garantía / Sin Garantía • Gestión de Inventario. • Gestión de Almacenes • Gestión de Incidencias y Peticiones por Tipología 	Coordinador de Proyecto Técnico de S. Sistemas Técnico J. Micro
Procedimientos Operativos Audiovisuales	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Soporte a eventos • Procedimiento de Soporte a Usuarios en Salas • Mantenimientos preventivos en Salas 	Coordinador de Proyecto Técnico de Audiovisuales
Documentación Final del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Informe Final con la Documentación de acreditación de todas las actividades realizadas en la devolución, transferencia de las actividades en vuelo (incidencias, peticiones y Proyectos), transferencia de la documentación. 	Coordinador de Proyecto

5.3 Minoración del Riesgo de Impacto fruto de la Devolución

Desde el inicio del Servicio, se elaborará un Plan de Gestión de Riesgos, que englobe identificación y mitigación de riesgos que se puedan desarrollar durante la Fase de Devolución del Servicio.

Con el objetivo de garantizar la transferencia del conocimiento adquirido o generado durante la Fase Ejecución del Servicio a la CNMC o al nuevo adjudicatario que la CNMC determine, proponemos establecer las siguientes medidas de acción:



Comité de Seguimiento de Devolución

El Comité de Seguimiento de Devolución se encuentra a Nivel Operativo, dependiendo directamente de los Comités de Seguimiento del Servicio. Este Comité se ejecutará durante la Fase de Devolución del Servicio con una periodicidad **semanal**.



En este Comité participarán el Director Técnico de la División IV de Explotación de la OIP y el Coordinador de Proyecto de Oesía; así como todas aquellas personas que la CNMC considere necesario. El Equipo de Coordinación del Servicio serán los interlocutores y responsables de facilitar la labor a realizar durante la Fase de Devolución, es decir, un motivador tanto de la fluidez en las tareas de gobierno (comunicación entre los proveedores, CNMC y Oesía, etc.); así como de traspaso técnico del conocimiento (estableciendo acciones de mejora y correcciones tras el testeado de las primeras sesiones técnicas de traspaso del conocimiento, mejora en la estructura de documentación de los aplicativos, etc.).

Informes de Seguimiento de la Fase de Devolución

Los Informes de Seguimiento de Devolución están encaminados al seguimiento de la gestión de las tareas a realizar durante la **Fase de Devolución del Servicio**.



Recogerá información sobre las tareas pendientes; así como tareas realizadas, grado de avance del traspaso de conocimiento, y registro de todas aquellas incidencias o problemas que puedan acontecer. Para la realización del Comité Operativo de Devolución, se basará en la revisión del contenido de estos Informes. El contenido de los informes puede ser el siguiente.

- Resumen de la actividad semanal.
- Grado de avance de los trabajos.
- Tareas realizadas.
- Tareas pendientes.
- Acciones extraordinarias.
- Analizar la evolución de los niveles de calidad.
- Ajuste de servicio: perfiles, vacantes a cubrir, etc.
- Desviación o adecuación a los objetivos.
- Propuestas de mejora sobre el Servicio.
- Actividades en vuelo.

Informe Final del Servicio

El Coordinador del Servicio con el apoyo del equipo de trabajo, se responsabilizará de elaborar un **Informe Final** sobre el Servicio, que entregado a la finalización del Servicio, a la CNMC para la entrega definitiva de este.

El *Informe Final* se elaborará en base a la información obtenida de los Informes de Seguimiento y Operativos elaborados en el Servicio, correspondiente al grado de avance del Servicio, estadísticas, control y seguimiento de los niveles de cumplimiento, revisión de la mejora continua del Servicio, actividades realizadas, etc. y resumiendo los principales hitos y actividades llevadas a cabo durante el contrato.



El Informe Final podrá contener, a modo de ejemplo la siguiente información relativa al Servicio:

- **Evolución del Servicio:**
 - Estadísticas y Evolución del Servicio prestado.
 - Acciones extraordinarias acontecidas.
 - Seguimiento y Evolución de los ANS's.
- **Gestión del Servicio:**
 - Modelo de Gestión del Servicio:
 - Catálogo de Servicios prestados / Entorno Tecnológico del Servicio. / Modelo de Relación. / Plan de trabajo: detalle de las tareas a realizar de operación y seguimiento.



- Estructura y Organización.
- **Informes de Control, Seguimiento y Mejora Continua:**
 - **Informes de Seguimiento y Actas de reunión de los Comités:** Se hará entrega de los Informes de Seguimiento presentados en los diferentes Comités, así como las actas correspondientes entregadas a la CNMC, tras la realización de los Comités de Seguimiento.
 - **Control y Seguimiento de los ANS:** Informe de ANS definidos a lo largo del Servicio, así como los valores objetivos determinados, y su evolución a lo largo del contrato.
 - **Plan de Calidad y Mejora Continua:** Documento que recoge el Plan de Calidad definido y actualizado entre la CNMC y Oesía, donde se recogen las normativas y procedimientos del Servicio.
- **Documentación de Cierre de proyecto.**
 - Documentación entregada durante la Fase de Devolución a la CNMC y/o al proveedor que se determine.

Riesgos Identificados en la Devolución

En base a nuestra experiencia en la ejecución de Servicios similares al objeto del presente documento, a continuación, se identifican los posibles riesgos que podrían suceder en una Fase de Devolución; así como el plan de acción para mitigar los mismos.

RIESGO	CONTINGENCIA
Captación del Conocimiento	
<p>Puede presentar problemas por:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Rapidez del traspaso. ● Calidad de la información recibida. ● Nivel de detalle de la información. ● Conflictos en el traspaso de información entre los adjudicatarios. ● Problemas en la información que se debe traspasar. ● Falta de claridad en las funciones a desempeñar por cada uno. 	<p>Oesía realizará un Plan de Devolución del Servicio que se remitirá a la CNMC, y que incluirá una descripción de los objetivos y sesiones de trabajo. Además, este plan deberá alinearse con el plan de transición del nuevo adjudicatario.</p> <p>A lo largo de la Fase de Retorno, se realizarán Comités de Seguimiento con una periodicidad semanal.</p>
Cumplimiento del nivel de calidad del servicio	
<p>Una vez traspasado el Servicio al proveedor entrante, la CNMC puede detectar problemas que afecten a los niveles de calidad del Servicio.</p>	<p>Será necesario la realización de las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Comités de Seguimiento de Devolución como acción preventiva. ● Ampliar el conocimiento de los operadores del Servicio entrante que presenten dificultades en el equipo por medio de seminarios y workshops que se han mencionado en los puntos anteriores. ● Facilitar al adjudicatario entrante o a la CNMC los informes que contengan los casos en que se hayan escalado incidencias a los técnicos de niveles superiores. ● Revisión y mejora de los procesos de gestión y comunicación utilizados.
Solapamiento con nuevo adjudicatario	
<p>En la Fase de Devolución, Oesía debe mantener el nivel de servicio al tiempo que aporta la información y los conocimientos al adjudicatario entrante. Este se centrará muy intensamente en la captura del conocimiento, pudiéndose producir:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● El Plan de Retorno del Servicio debe especificar claramente la participación esperada del adjudicatario entrante. ● Se establecerán Comités de seguimiento durante la Fase de Retorno como acción preventiva.



<ul style="list-style-type: none"> • Conflicto de intereses. • Delimitación de funciones. • Conflictos en traspaso de conocimientos • Problemas en la información a traspasar. • Falta de claridad funciones stakeholders. 	
Disponibilidad del personal del proveedor entrante	
En esta fase la actividad del nuevo adjudicatario puede verse incrementada por las propias de la Fase de Transición del Servicio.	El Plan de Retorno del servicio será revisado en las reuniones de seguimiento, con el objetivo de adaptarse en todo momento a las necesidades del Servicio.
Ejecución Plan de Retorno del Servicio	
<ul style="list-style-type: none"> • Puede estar dificultado si se materializan algunos de los riesgos anteriores y como consecuencia puede provocar que el nivel de servicio requerido no se alcance en el tiempo establecido. 	<ul style="list-style-type: none"> • Las propias reuniones de seguimiento durante la Fase de Retorno del Servicio deben permitir detectar desviaciones y establecer medidas correctoras y ajustes del plan para reforzar los aspectos necesarios.
<ul style="list-style-type: none"> • Riesgo de Entrega del Informe final del Servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Previamente a la Fase de Retorno, el Coordinador de Proyecto, junto con el Gerente del Servicio se encargarán de preparar el Informe. Para evitar posibles retrasos o desviaciones y con el objetivo de garantizar el nivel de cumplimiento definido por la CNMC, en los Comités de Seguimiento establecidos, se revisará el grado de avance de este Documento, estableciéndose planes de acción ante posibles retrasos o problemáticas.

6 Mejoras sobre los Requisitos Establecidos

Id	Mejora	Ubicación en el documento
1	Fase de Toma de Control previa al inicio del nuevo contrato, sin interrupciones y orientada a la implementación de mejoras en el servicio	1.1 Planificación para adoptar la solución propuesta en su oferta
2	Organización del Equipo de Trabajo con perfiles multidisciplinares para configurar un servicio más flexible y ágil a través de la capacitación.	1.1.1.2 Estructuración del Modelo de Servicio
3	Implantación de Oficina de Calidad del Servicio	1.1.1.3 Implantación de la Oficina de Calidad
4	Auditoría Plan de Gestión Documental	1.1.1.4 Auditoría del Plan de Gestión Documental
5	Propuesta de Adaptación Herramienta Call Manager	1.1.1.5 Propuesta de Adaptación de la Herramienta de Gestión de Llamadas Call Manager
6	Establecimiento de Punto de Atención Telefónica	1.1.1.6 Establecimiento de Punto de Atención Telefónica CAU
7	Propuesta de Mejora Herramienta Ticketing Dracma	1.1.1.7 Propuesta de mejora Herramienta Ticketing Dracma
8	Propuesta de Revisión y Mejora de los procedimientos de gestión de tickets	1.1.1.8 Propuesta de revisión y mejora de los procedimientos de gestión de tickets
9	Perfil Rol de Supervisor de Tickets	
10	Auditoría de Inventario	1.1.1.9 Auditoría Inventario
11	Perfil Rol de Responsable de Inventario	1.1.1.9 Auditoría Inventario
12	Equipo adicional de la Oficina Técnica de Apoyo al Servicio para el trabajo en paralelo en la implementación de mejoras	1.2 Características de equipo que trabajará en paralelo

13	Minoración de Riesgos en la transición inexistente, se establecen riesgos al proceso de adaptación e incorporación de mejoras	1.3 Minoración del riesgo de impacto fruto de la transición
14	Catalogación de incidencias por urgencia/prioridad	3.1.2 Organización del Servicio
15	Atención de incidencias graves de personas VIP por un Técnico de campo fuera de las sedes de la CNMC	
16	Terminales móviles para disponibilidad de los Técnicos	
17	Lector de Códigos de barras en los terminales	
18	Apertura de Tickets vía Correo	3.1.4.2.2 Procedimientos del Servicio
19	Seguimiento de los Tickets Escalados a otros grupos	3.1.4.2.2.6 Propuesta de Mejora para el Seguimiento de los Tickets Escalados a otros grupos
20	Procedimiento de Incidencias usuarios VIP	3.1.4.2.2.4 Incidencias Usuarios VIP
21	Calendario de acciones preventivas audiovisual	3.1.4.3.1 Actividades
22	Procedimiento para el Mantenimiento preventivo de las salas a diario	3.1.4.3.2 Procedimientos del Servicio
23	Salas de videoconferencia con licencias de Teams Room	Conjunto de propuestas para la mejora de los sistemas audiovisuales y salas de reuniones. Requieren adquisición de elementos hardware / software por parte de la CNMC.
24	Uso de OBS Studio para evento presencial	
25	Renovación sistema megafonía / altavoces	
26	Mesa de realización dedicada	
27	Pantallas de suelo para mejora de eventos	
28	Sistemas de focos de suelo	
29	Incorporar micrófonos de solapa y diadema	
30	Mejora de sonido evitando acoples	
31	Puesta en vanguardia de las salas Vip de Presidencia y vicepresidencia	
32	Set de grabación para presidencia para realizar videos corporativos	
33	Cartelería Digital	4.1.2 Mecanismos de Control y Seguimiento de Calidad del Servicio
34	Generar una Videoteca o Biblioteca Audiovisual	
35	Procedimiento de inventario y técnico de inventario	
36	Procedimiento de Compras	
37	Formar a los Técnicos Senior en el ámbito de Audiovisuales	
38	Auditorías de Tickets	
39	Evaluaciones del Conocimiento	
40	Checklist de Verificaciones	
41	Encuestas de Satisfacción	
42	Comité de Calidad	
43	Incorporación del Daily Meeting	4.1.3 Modelo Relación
44	Mejora de Indicadores y propuesta de nuevos indicadores ANS	4.2 Mejoras sobre los Niveles de Servicio Especificados
45	Informes de Control y Seguimiento de la Calidad	4.3.1.3 Informes de Seguimiento
46	Informe Operativo Semanal	4.3.1.3 Informes de Seguimiento
47	Plan de Devolución Continua del servicio durante toda la ejecución	5.1 Plazo estimado de trabajo en paralelo con el nuevo prestador del servicio
48	Comité de Seguimiento de la Devolución	5.3 Minoración del Riesgo de Impacto fruto de la Devolución
49	Informe de Seguimiento Devolución	
50	Informe Final del Servicio	