

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
PARA LA CONTRATACIÓN
DEL SERVICIO DE
APOYO INFORMÁTICO
PARA ENTIDADES LOCALES**



1.- OBJETO.....	3
2.- ALCANCE SUBJETIVO DEL SERVICIO (DESTINATARIOS).....	3
3.- ALCANCE OBJETIVO DEL SERVICIO: SERVICIO DE SOPORTE A USUARIOS.....	5
3.1 Características de los servicios.....	5
3.2 Condiciones de la prestación del servicio.....	7
3.3 Infraestructura para el SAI.....	7
4.- INFRAESTRUCTURAS.....	8
5.- CATEGORÍA DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN.....	8
6.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS.....	8
7.- PROCESO DE TRANSICIÓN.....	8
8.- PROCESO DE REVERSIÓN.....	10
9.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO.....	11
10.- OBLIGACIONES EN RELACIÓN CON EL PERSONAL.....	13



1.- OBJETO

El presente pliego establece las condiciones de la prestación del servicio de apoyo informático de primer nivel al usuario (SAI) de un puesto de trabajo informático de una Entidad Local.

A través de la contratación se pretender alcanzar los siguientes objetivos:

1. Mejorar el aprovechamiento de determinados recursos internos mediante la externalización de las tareas rutinarias y repetitivas propias de un puesto de trabajo.
2. Mejorar la satisfacción del personal usuario.
3. Reducir progresivamente el número de incidencias que los usuarios de las EELL trasladan al SAI.

2.- ALCANCE SUBJETIVO DEL SERVICIO (DESTINATARIOS)

Este servicio se prestará a todos los Ayuntamientos de la provincia de Castellón cuyos municipios no superen los 20.000 habitantes, en los términos siguientes:

- Hasta 5.000 habitantes: sin límite de asistencias anuales.
- De 5.000 a 20.000 habitantes: hasta 50 asistencias anuales.

No se entienden incluidas en el alcance de esta contratación las Mancomunidades de la provincia, Organismos Autónomos Administrativos y Consorcios adscritos a los Ayuntamientos de la provincia de Castellón cuyos municipios no superen los 20.000 habitantes, en tanto que el servicio de apoyo informático seguirá realizándose directamente desde los servicios técnicos de la Sección de Informática Municipal de la Diputación.



3.- ALCANCE OBJETIVO DEL SERVICIO: SERVICIO DE SOPORTE A USUARIOS

3.1 Características de los servicios

La empresa adjudicataria asumirá los servicios de apoyo informático (en adelante SAI), que se encarga de las siguientes tareas:

3.1.1 Resolución de consultas e incidencias

Las consultas e incidencias generadas, podrán llegar al SAI por diferentes canales, considerándose al menos los siguientes (ordenados por idoneidad):

1. Teléfono
2. Correo electrónico
3. Plataforma on-line

Independientemente del canal utilizado, todas las incidencias y consultas recibidas por el SAI, deben ser registradas en una herramienta de gestión proporcionada por la Diputación de Castellón. El SAI escalará mediante esta herramienta al nivel de asistencia que proceda, el cual se definirá durante la fase de implantación del servicio, solamente aquellas incidencias que por su complejidad, especificidad o falta de documentación, no puedan ser resueltas por el propio SAI.

Se recepcionarán todos los casos (incidencias, consultas), relacionados con las siguientes materias:

- Solicitudes de altas / bajas en servicios.
- Navegación por internet.
- Aplicaciones ofimáticas.
- Correo electrónico.
- Sistema operativo.
- Software de antivirus.
- Equipos e infraestructuras de comunicaciones LAN.
- Certificados digitales.
- Tramitación electrónica.
- Interacción con otros Organismos Públicos.
- Conectividad con periféricos.
- Las comunicaciones sobre incidencias de las distintas aplicaciones específicas de las Entidades Locales, se remitirán al centro de atención a usuarios de la empresa responsable.



- Todos los casos se registrarán en la herramienta de gestión del servicio.
- Se recabará toda la información relevante en relación al caso.
- Analizar y diagnosticar el caso.
- Documentar el caso en la herramienta.
- Categorizar el caso según los criterios establecidos.
- Asignar la prioridad al caso según los criterios establecidos.
- Resolver el caso, si está asignado al SAI.
- Informar al peticionario del estado de su caso.
- Cerrar finalmente el caso según el protocolo establecido.
- Se presentará mensualmente informe a la DIPUTACIÓN DE CASTELLÓN de la operatividad del SAI (incidencias presentadas, resueltas, tiempo medio de resolución, tiempo medio de respuesta, etc.). Estas estarán categorizadas por tipo de incidencia y destinatario del servicio.
- El personal de la DIPUTACIÓN DE CASTELLÓN que se designe, tendrá acceso a la herramienta de gestión del servicio, para realizar un seguimiento de las incidencias.

3.1.2. Formación e información a los usuarios.

Dentro de las labores que desarrollará el SAI se encuentran:

- Formación. Elaboración de contenidos formativos destinados a los usuarios, tales como manuales, tutoriales, video tutoriales, píldoras formativas.
- Información.
 - Elaboración de contenidos informativos dirigidos a los usuarios.
 - Desarrollo de programas de comunicación y difusión del SAI.
 - Realizar encuestas de satisfacción a los usuarios del SAI. Estas encuestas serán validadas por la DIPUTACIÓN DE CASTELLÓN.



3.2 Condiciones de la prestación del servicio.

La prestación del servicio deberá adaptarse al horario de funcionamiento de las Entidades Locales. Los medios adscritos al SAI deberán adaptarse a un adecuado grado de utilización de los sistemas de información por parte de los usuarios y por tramos horarios, garantizando siempre una mayor cobertura en las horas y épocas del año de mayor demanda del servicio.

A continuación, se define el horario habitual de prestación del servicio, horario que debe ser cubierto en modo “Software como Servicio” (SaaS)

Horario habitual del SAI en modo Servicio	Observaciones
De lunes a viernes, de 8:00 h. a 16:00 h.	En este horario se deberán resolver todas las incidencias del servicio dentro de los tiempos de resolución marcados en el presente pliego.

3.3 Infraestructura para el SAI.

La empresa adjudicataria deberá implantar los medios necesarios para capturar el PC del usuario (software de acceso remoto). Este software debe ser seguro, para evitar suplantación de identidad (phising). El acceso del SAI a un PC de un usuario siempre se realizará bajo su consentimiento y previo aviso. Dentro de este acceso solo se accederá a la información estrictamente necesaria para resolver la incidencia.

Ante una incidencia, el SAI solicitará a la Entidad Local el nombre y apellidos de la persona que la realiza, esta será la única información a guardar relativa al usuario.

Fuera del horario establecido para el SAI, los usuarios podrán dar de alta incidencias o consultas accediendo a la plataforma online de gestión del servicio.



4.- INFRAESTRUCTURAS.

Con carácter general, la prestación de los servicios se realizará en un centro de trabajo propiedad del adjudicatario, sin perjuicio de las jornadas de trabajo de la fase de transición y reversión que se puedan celebrar en las dependencias de la DIPUTACIÓN DE CASTELLÓN.

5.- CATEGORÍA DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

La categoría del sistema de información, en relación al Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica, que se empleará para la prestación de los servicios, y que estará conformado por la suma de todos los sistemas de información individuales y sus correspondientes componentes, se ha determinado que es de **CATEGORÍA BÁSICA**, en base al Anexo I del Real Decreto 3/2010.

La empresa adjudicataria, con la firma del contrato, acepta explícitamente la obligación de implantar las medidas de seguridad que corresponden en base a la categoría del sistema de información especificado, en un plazo máximo de 12 meses desde la firma del contrato. Para ello, en el primer mes de contrato se presentará un plan para conseguir dicha certificación de conformidad.

6.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

Toda la información almacenada, tratada o elaborada con las herramientas de gestión del servicio de SAI, en cualquier formato en que se encuentre, será propiedad de la Diputación de Castellón.

7.- PROCESO DE TRANSICIÓN

A la firma del contrato, se creará un equipo de trabajo entre ambas partes para coordinar los trabajos de implantación y transferencia de información.

Por parte de la empresa adjudicataria, el equipo deberá incluir al menos una persona responsable principal y una persona responsable técnica.

Este proceso tendrá una duración máxima de 3 meses desde la firma del contrato, a partir de los cuales, el adjudicatario estará en condiciones de prestar el servicio a las Entidades Locales.



Durante esta fase, por parte de la DIPUTACIÓN DE CASTELLÓN se transferirá al adjudicatario el conocimiento y conjunto de consultas/incidencias más frecuentes, con el objeto de que el adjudicatario elabore el catálogo de consultas con los procedimientos asociados para su correcta resolución.

Este catálogo de procedimientos se actualizará en la medida en que surjan modificaciones o nuevas incorporaciones, y estará, en todo momento, a disposición de la DIPUTACIÓN DE CASTELLÓN para poder ser revisado y aprobado por la misma.

Como dato a valorar por parte de los licitadores, de cara a dimensionar el servicio correspondiente al objeto de esta contratación, se facilita el n.º de consultas / incidencias de los últimos 5 años.

Año	N.º de Consultas / Incidencias
2015	739
2016	964
2017	1.147
2018	1.349
2019 (hasta 11/11/2019)	1.285

Cabe tener en cuenta que, estos datos pertenecen a todos los Ayuntamientos cuya población no supera los 5.000 habitantes, incluidas las Mancomunidades de la provincia, Organismos Autónomos Administrativos y Consorcios adscritos a dichos Ayuntamientos. Con la nueva definición del alcance subjetivo, se estima que el número de asistencias oscilará en torno a 2.000.



8.- PROCESO DE REVERSIÓN

Ante la finalización del contrato, por vencimiento del mismo o por resolución previa, se creará un equipo de trabajo entre ambas partes para coordinar los trabajos de finalización y transferencia de información.

Este equipo deberá constituirse 6 meses antes de su finalización, salvo en caso de resolución sobrevenida del contrato, en cuyo caso el equipo se deberá constituir con la mayor celeridad posible. Y en cualquiera de los casos, su actividad no finalizará hasta que se completen todas las actividades que se identifiquen más adelante en este apartado.

Por parte de la empresa adjudicataria, el equipo deberá incluir al menos una persona responsable principal, una persona responsable técnica y una persona experta en seguridad de la información.

Por parte de la DIPUTACIÓN DE CASTELLÓN formarán parte del equipo las personas que ésta determine.

El equipo acordará los detalles de las siguientes actividades a realizar por parte de la empresa adjudicataria:

- La entrega del catálogo de procedimientos usado para la prestación del servicio. Los servicios prestados deberán ser convenientemente documentados, por lo que la empresa adjudicataria deberá generar toda la documentación que sea aplicable para su entrega al finalizar el contrato.
- Aquellos otros aspectos que las personas representantes de la DIPUTACIÓN DE CASTELLÓN señalen como necesarios para la finalización de la prestación del servicio por parte de la empresa adjudicataria, sin que se vea afectada la prestación del servicio a las Entidades usuarias.



9.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Los servicios incluidos en este pliego estarán sujetos a Acuerdos de Nivel de Servicio (en adelante ANS).

El adjudicatario será responsable del cumplimiento de todos los ANS establecidos, con independencia de los medios personales que tenga que incorporar en cada momento.

El modelo se basa en un conjunto de indicadores y objetivos de nivel de servicio asociados que ofrecen un medio objetivo de evaluar el grado de cumplimiento del compromiso asumido por el adjudicatario frente a la DIPUTACIÓN DE CASTELLÓN, o lo que es lo mismo la calidad de los servicios en relación con los niveles acordados por contrato.

El incumplimiento de los niveles de servicio traerá aparejada la aplicación de penalizaciones que el adjudicatario deberá asumir.

El adjudicatario se compromete a alimentar las métricas necesarias, en la herramienta de gestión, para el cálculo del valor de los indicadores. El servicio se iniciará con los ANS establecidos en este pliego, no obstante, es más que posible que surja la necesidad de introducir variaciones en el esquema de ANS. El adjudicatario asumirá estas variaciones teniendo en cuenta que previamente se determinarán por consenso entre la DIPUTACIÓN DE CASTELLÓN y el adjudicatario los nuevos valores objetivo de los niveles de servicio o incluso un nuevo esquema de ANS.

Conceptos básicos:

- Consulta. Comunicación por parte de una Entidad Local de una cuestión relacionada con alguno de los servicios que forman parte del contrato, pero que no supone una interrupción o degradación de dichos servicios.
- Incidencia. Comunicación por parte de una Entidad Local de una interrupción o degradación en alguno de los servicios que forman parte del contrato.
- Servicio crítico. Interrupción o degradación significativa en algunos de los servicios que forman parte del contrato y que la DIPUTACIÓN DE CASTELLÓN identifique como críticos. El conjunto de servicios a considerar como críticos, así como la alteración de ese conjunto será comunicado por la DIPUTACIÓN DE CASTELLÓN al adjudicatario durante el primer mes de contrato y a medida que vayan surgiendo nuevos servicios críticos.



Se establece el siguiente esquema de ANS:

- 1) ANS_SAI1: El número de llamadas atendidas por el SAI con espera menor de 5 tonos será al menos de un 85% sobre el total de llamadas recibidas.
- 2) ANS_SAI2: AL menos el 80% de las llamadas al SAI tipificadas como “consulta” serán atendidas y resueltas en un lapso de tiempo no superior a las 3 horas.
- 3) ANS_SAI3: Al menos el 95% de las llamadas al SAI tipificadas como “Incidencia” y no escaladas a otros soportes serán atendidas y resueltas en un lapso de tiempo no superior a las 8 horas.
- 4) ANS_SAI4: Al menos el 95% de las llamadas al SAI tipificadas como “Incidencia” y no escaladas a soportes y clasificadas con “servicio crítico” serán atendidas y resueltas en un lapso de tiempo no superior a las 4 horas.

Notas para todos los ANS:

- El control de ANS se realizará mensualmente.
- Los lapsos de tiempo se refieren a horas y días laborables.
- La espera de una llamada considera el número de tonos desde que el usuario establece la llamada hasta que ésta es respondida al otro lado de la línea.
- El tiempo de resolución se considera el tiempo desde que el usuario es atendido y su requerimiento recepcionado hasta el momento en que la resolución es comunicada a dicho usuario.
- La DIPUTACIÓN DE CASTELLÓN auditará los registros de SAI a fin de comprobar que en la ejecución de las tareas de: tipificación, escalado, y priorización no existe una actuación tendenciosa por parte del personal del adjudicatario encaminada a la adulteración de los resultados de los indicadores que sirven de medida de los ANS.
- Para el cálculo de cumplimiento de los ANS solo se tendrá en cuenta la actuación de los servicios en el horario señalado en el apartado 3.2 de este pliego técnico.



No serán contabilizadas por el ANS, las consultas/incidencias que se encuentren dentro de las casuísticas que se detallan a continuación:

- Aquellas que sean debidas a incidencias de red imputable al operador de telecomunicaciones.
- Aquellas que se generen debido a incidencias en aplicaciones que no conformen el software base (plataforma de administración electrónica, portales web, aplicaciones de gestión municipal (padrón de habitantes, contabilidad, nominas, etc.), aunque estas incidencias deberán ser registradas en la herramienta de gestión del servicio.

10.- OBLIGACIONES EN RELACIÓN CON EL PERSONAL

Bajo la dirección del Responsable del Contrato, el adjudicatario aportará, encabezado por un Responsable del Proyecto, un equipo técnico para la realización de los trabajos.

Las reuniones de seguimiento se realizarán según el régimen periódico que determine el Responsable del Contrato, que también podrá convocarlas “ad hoc” y por solicitud del Responsable del Proyecto del equipo del adjudicatario.

El adjudicatario deberá prestar un servicio integral que permita disponer de los medios técnicos personales necesarios en cada momento para poder dar respuesta con los niveles de calidad requeridos y dentro de los plazos exigidos en los acuerdos de nivel de servicio definidos en el punto 9 del presente pliego técnico.

El servicio a prestar por el adjudicatario debe ser el mismo en cualquier circunstancia. Es decir, las posibles eventualidades sobre los medios personales adscritos a las actividades contempladas dentro de este contrato deberán ser suplidas por el adjudicatario con técnicos que tengan, como mínimo, la misma experiencia laboral y conocimientos en los mismos entornos que la persona sustituida o reemplazada. 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 (cuando existan razones que justifiquen esta exigencia), informando en todo momento a la “entidad contratante”.

Con objeto de garantizar la continuidad del servicio, se exige que los medios personales adscritos sean capaces de cubrir todos los servicios que exige este contrato. Se deberá dotar a los servicios adscritos a este contrato con los mecanismos necesarios para que no se vean afectados por bajas puntuales y periodos vacacionales de los medios personales que los sustenten.



El adjudicatario deberá garantizar y asegurar la capacitación técnica y experiencia de los medios personales adscritos al servicio. El adjudicatario se compromete a mantener el nivel de conocimientos y cualificación de los medios personales durante el periodo de ejecución del contrato, mediante la formación continua en la evolución de las tecnologías.

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, 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.

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

La empresa contratista estará obligada a ejecutar el contrato en sus propias dependencias o instalaciones salvo que, excepcionalmente, sea autorizada a prestar sus servicios en las dependencias de los entes, organismos y entidades que forman parte del sector público. En este caso, 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.

La empresa contratista deberá designar al menos un coordinador técnico o responsable integrado en su propia plantilla, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

- a) Actuar como interlocutor de la empresa contratista frente a la "entidad contratante", canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y la "entidad contratante", de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
- b) 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.



