PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE ASISTENCIA A USUARIOS Y MANTENIMIENTO DEL PUESTO DE TRABAJO DE LA CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL.

Sumario

1 INTRODUCCIÓN....1
2 DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DE LOS TRABAJOS....2
2.1 SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO MICROINFORMÁTICO....3
2.2 SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO DE NIVEL 1....5
2.3 SERVICIO DE COORDINACIÓN....6
2.4 SERVICIO DE FORMACIÓN A USUARIOS....7
2.5 SERVICIO DE GUARDIAS....7
2.6 SERVICIO DE OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS DE TRABAJO....7
3 ENTORNO TECNOLÓGICO....8
3.1 PUESTO DE TRABAJO....8
3.2 IMPRESORAS....8
3.3 HERRAMIENTAS....8
4 ORGANIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS....8
4.1 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES....8
4.2 SUSTITUCIÓN DE RECURSOS....10
4.3 HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO....11
5 SEGUIMIENTO Y CONTROL....11
5.1 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO....11
5.1.1 Medición del ANS....12
5.1.2 Penalizaciones....14
6 CONDICIONES GENERALES....15
6.1 GARANTÍA....15
6.2 MEDIOS MATERIALES....15
6.3 DESPLAZAMIENTOS....15
6.4 INFORMACIÓN DE BASE....16
6.5 PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS TRABAJOS....16
6.6 CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y DATOS DE CARÁCTER PERSONAL....16
6.7 IGUALDAD DE GENERO....17
6.8 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN....17
6.8.1 ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD....17
6.9 TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA....18

1 INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación de un servicio de asistencia a usuarios y mantenimiento del puesto de trabajo de la Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural.

El mismo está orientado a describir los objetivos a cubrir, establecer las condiciones que regirán la contratación y los requisitos técnicos generales y específicos necesarios para la realización de los trabajos. Asimismo pretende enmarcar los aspectos organizativos y los medios necesarios con el fin de asegurar la calidad de los trabajos requeridos.

Se deberán realizar todos los trabajos necesarios en orden a conseguir los objetivos fijados en este documento, aportando las soluciones más adecuadas a las necesidades y requerimientos expresados.

JUAN LUIS CEADA RAMOS		17/08/2018	PÁGINA 1 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw96qgMt1wc4IThGG117quIlyfW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

2 DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DE LOS TRABAJOS

Debe implementarse una plataforma hardware y software para las personas usuarias de la CAPDER en su interacción con las TIC, a través de un soporte técnico que cubra sus requerimientos en cuanto al soporte del puesto de trabajo, soporte a aplicaciones corporativas, resolución de incidentes y peticiones, migración del sistema operativo y de las herramientas ofimáticas, y su integración con el resto de infraestructuras hardware y software desplegadas en la CAPDER.

El Servicio de Informática de la CAPDER presta los servicios de atención a las personas usuarias principalmente a través de una herramienta que implementa un Centro de Soporte TIC: CA Unicenter ServiceDesk.

A través de esta herramienta, se registran y monitorizan los incidentes, se realizan las peticiones de servicio y se lleva el seguimiento de los proyectos relativos al puesto de trabajo. Esta herramienta se articula como centro neurálgico de todos los procesos de soporte al servicio y se utiliza como punto de contacto entre las personas usuarias y la Gestión de Servicios TI. El Servicio de Informática se ha organizado alineándose a las buenas prácticas formuladas por ITIL (Information Technology Infraestructure Library), en diferentes grupos de trabajo que dan respuesta a estas necesidades.

Todos los trabajos a realizar deben documentarse en esta herramienta de Soporte TIC, con objeto de que estos servicios se completen, optimicen y articulen en todos los proyectos de implantación, evolución y migración del puesto de trabajo TIC.

Los **objetivos** que se marcan como prioritarios para el nuevo contrato son:

- Mejorar la atención al cliente interno de CAPDER, informándole en todo momento de la evolución de sus solicitudes y velando por su correcta resolución en plazo y forma.
- Resolver las incidencias y peticiones siguiendo la normativa interna que la CAPDER ha elaborado al respecto.
- Aumentar la capacidad de resolución de incidencias y peticiones de servicio mediante el establecimiento de procedimientos de resolución estandarizados por tipología de incidencia o servicio que permitan dirigir al técnico en el diagnóstico y resolución de la incidencia, consulta o servicio.
- Optimizar los tiempos de resolución y respuesta de las incidencias y peticiones, de acuerdo con los indicadores de nivel de servicios establecidos.
- Gestionar y Mantener la Base de Datos del Conocimiento existente actualmente en CAPDER que contiene los procedimientos, instrucciones técnicas, listas de comprobación, manuales, etc. que permiten un rápido diagnóstico y resolución de las incidencias. Incluye una Base de Datos de Errores Conocidos y Problemas que proporciona soluciones temporales a las incidencias más habituales de forma que asegura un rápido restablecimiento del servicio y minimiza su impacto sobre el negocio.

JUAN LUIS CEADA RAMOS		17/08/2018	PÁGINA 2 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw96qgMt1wc4IThGG117quIlyfW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Mantenimiento del almacén de equipos y consumibles registrando las entradas y salidas que se producen en el mismo.

Todos los trabajos se realizarán siguiendo el conjunto de buenas prácticas y recomendaciones conocido con el nombre de ITIL (Information Technology Infraestructure Library).

2.1 SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO MICROINFORMÁTICO

El servicio requerido es el necesario para proporcionar un soporte técnico microinformático en todas las incidencias, peticiones y consultas que afecten a los elementos hardware, software y aplicaciones utilizados en el puesto de trabajo TIC.

En este nivel, el objetivo es la resolución del máximo número posible de incidencias, peticiones y consultas, utilizando alguno de los canales que se deberán habilitar a tal efecto: herramienta web de Soporte TIC, correo electrónico o teléfono. **Todos los incidentes, peticiones y consultas que hayan llegado por algún canal diferente a la herramienta de Soporte TIC, deberán registrarse en ella de inmediato.** Las incidencias y peticiones se resolverán siguiendo la normativa interna que la CAPDER ha elaborado al respecto.

Deben llevarse a cabo todas aquellas actuaciones que requieran un soporte técnico a los sistemas de información utilizados el puesto de trabajo TIC, incluyendo cualquier dispositivo corporativo (ordenador personal, ordenador portátil, terminal móvil, tableta, etc) que la CAPDER haya puesto a disposición de la persona usuaria TIC.

También son tareas de este servicio:

- Migración de equipos al sistema operativo Microsoft Windows 10 a lo largo de la ejecución del contrato.
- Despliegue de nuevas versiones del software ofimático LibreOffice.
- Migración a a GECOS (Guadalinex Escritorio COrporativo eStándar).
- Uso de la herramienta de soporte TIC: correlación de incidencias, mantenimiento de la base de datos de conocimiento, identificación de problemas, documentación de los mismos, seguimiento y resolución, o en su defecto, propuesta de solución de los mismos.
- Creación de nuevas maquetas y procedimientos de instalación, configuración y despliegue de nuevos aplicativos del puesto de trabajo así como de actualización de los existentes.
- Evolucionar y optimizar los equipos gestionados con nuevas versiones de software o componentes hardware de más altas prestaciones, adaptándolas a nuevas necesidades (nuevas aplicaciones corporativas implantadas, etc.) o simplemente para mejorar su rendimiento o seguridad.
- Reparaciones de ordenadores, usualmente mediante la sustitución de los componentes defectuosos.
- Tareas de mantenimiento preventivo (ejecución de parches, antivirus, etc.), como mecanismo para evitar posibles problemas e incidencias en los equipos gestionados.
- Propuestas de cambios y mejoras de los elementos hardware y software gestionados tras estudio de las novedades y mejoras de productos en el mercado y su efectiva implantación si así se decide. Se realizarán test de nuevas versiones de software y ejecución de pruebas piloto según se requiera por CAPDER.

JUAN LUIS CEADA RAMOS		17/08/2018	PÁGINA 3 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw96qgMt1wc4IThGG117qulIyfW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Tareas relativas a la gestión del puesto de trabajo o adecuación del mismo para la correcta ejecución de las aplicaciones utilizadas en CAPDER
- Tareas que se deleguen desde los grupos de soporte de nivel 2 o 3 para que sean ejecutadas por estos técnicos siguiendo los procedimientos o directrices que se les indiquen.
- Mantenimiento y actualización del repositorio software del puesto de trabajo.
- La prestación de apoyo y gestión de videoconferencias.
- La grabación y retransmisiones vía streaming de eventos, así como la grabación de los mismos.
- La edición de vídeos (usualmente, de las actividades formativas que se impartan).
- Prestar soporte a las personas usuarias de CAPDER en el uso de las herramientas incluidas en el Catálogo de Software Autorizado de la Consejería.
- Velar y asegurar la correcta implantación de las medidas técnicas que aseguren la seguridad en el puesto de trabajo
- Tener inventariados y localizados físicamente todos los equipos, especialmente aquellos que se conceden en régimen de prestamos a los usuarios.

Las personas que ejecuten ese servicio tendrán que:

- Recopilar la información necesaria para la correcta resolución de la incidencia y/o petición y registrarla en la herramienta de gestión.
- Catalogación, priorización y escalado de incidencias y peticiones al nivel 2 de soporte y/o proveedores externos
- Seguimiento de incidencias a lo largo de todo su ciclo de vida, informando a las personas interesados en función de lo establecido en los procedimientos.
- Cumplimiento de los procedimientos operativos definidos para cada tipología de incidencia/petición, uso de las herramientas de diagnóstico y diagnóstico de primer nivel.
- Gestión y seguimiento de incidencias escaladas a proveedores
- Información a las personas usuarias sobre el estado y progreso de sus incidencias y peticiones.
- Registro de entradas y salidas de activos en el sistema, en el caso de que la solicitud lo requiera.
- Seguimiento del cumplimiento de los procedimientos de gestión y operativos establecidos.
- Garantizar la calidad y la imagen del servicio de atención a las personas usuarias.
- En general, cualquier otra función orientada a velar en todo momento por la ejecución del servicio con la garantía de calidad y niveles definidos.

Este servicio será prestado con la siguiente cobertura horaria:

INVIERNO	• Lunes, Martes y Jueves de 7:30 a 15:30 y de 16:00 a 20:00 horas

JUAN LUIS CEADA RAMOS		17/08/2018	PÁGINA 4 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw96qgMt1wc4IThGG117quIlyfW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

	• Miércoles de 7:30 a 15:30 horas. • Viernes de 7:30 a 15:30 horas.
VERANO (usualmente del 15/6 al 15/9), SEMANA SANTA y otros periodos de horario reducido fijados por la Consejería.	• Lunes a Viernes de 7:30 a 15:30

2.2 SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO DE NIVEL 1

Consistirá en la atención de incidentes y peticiones de primer nivel a través de la herramienta de Soporte TIC que no requieran ni el desplazamiento del personal técnico al puesto de trabajo ni la conexión en remoto al equipo de las personas usuarias, siguiendo las instrucciones que se encuentren en la base de datos de conocimiento de la CAPDER.

Las personas que ejecuten ese servicio tendrán que:

- Resolver las incidencias y peticiones siguiendo la normativa interna que la CAPDER ha elaborado al respecto.
- Recopilar la información necesaria para la correcta resolución de la incidencia y/o petición y registrarla en la herramienta de gestión.
- Catalogación, priorización y escalado de incidencias y peticiones al nivel 2 de soporte y/o proveedores externos
- Seguimiento de incidencias a lo largo de todo su ciclo de vida, informando a las personas interesadas en función de lo establecido en los procedimientos.
- Cumplimiento de los procedimientos operativos definidos para cada tipología de incidencia/petición, uso de las herramientas de diagnóstico y diagnóstico de primer nivel.
- Gestión y seguimiento de incidencias escaladas a las empresas proveedoras.
- Información a las personas usuarias sobre el estado y progreso de sus incidencias y peticiones.
- Registro de entradas y salidas de activos en el sistema, en el caso de que la solicitud lo requiera.
- Seguimiento del cumplimiento de los procedimientos de gestión y operativos establecidos.
- Garantizar la calidad y la imagen del servicio de atención las personas usuarias.
- En general, cualquier otra función orientada a velar en todo momento por la ejecución del servicio con la garantía de calidad y niveles definidos.

Este servicio será prestado con la siguiente cobertura horaria:

INVIERNO	• Lunes, Martes y Jueves de 7:30 a 15:30 y de 16:00 a 20:00 horas

JUAN LUIS CEADA RAMOS		17/08/2018	PÁGINA 5 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw96qgMt1wc4IThGG117qulIyfW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

	• Miércoles de 7:30 a 15:30 horas. • Viernes de 7:30 a 15:30 horas.
VERANO (usualmente del 15/6 al 15/9), SEMANA SANTA y otros periodos de horario reducido fijados por la Consejería.	• Lunes a Viernes de 7:30 a 15:30

2.3 SERVICIO DE COORDINACIÓN

La persona con rol de Coordinador, además de realizar las funciones propias de una persona con rol de técnico microinformático cuando no esté desempeñando funciones propias del rol de coordinador, realizará las siguientes funciones:

- Será la persona responsable de coordinar el trabajo del equipo de trabajo, así como de llevar a cabo la interlocución entre la empresa adjudicataria y la CAPDER.
- Seguimiento y control mensual de los niveles de servicio establecidos por la CAPDER para asegurar su cumplimiento.
- **Seguimiento del cumplimiento de los procedimientos de gestión y operativos establecidos**.
- **Supervisar y/o dirigir los proyectos que surjan a lo largo de la ejecución del contrato**.
- Realización de informes a demanda de la CAPDER y en particular los informes de seguimiento del servicio establecidos.
- Distribuir adecuadamente la asignación de recursos, optimizando el nº de incidencias resueltas y los niveles de atención a las personas usuarias.
- Llevar a cabo la adecuada planificación de los turnos para asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos
- Análisis de las necesidades de formación del equipo de trabajo.
- Garantizar la calidad y la imagen del servicio de atención a las personas usuarias.
- **Gestionar y Mantener la Base de Datos del Conocimiento** que contiene los procedimientos, instrucciones técnicas, listas de comprobación, manuales, etc. que permiten un rápido diagnóstico y resolución de las incidencias por parte del primer nivel de soporte, evitando así escalados innecesarios. Incluye una Base de Datos de Errores Conocidos y Problemas que proporciona soluciones temporales a las incidencias más habituales de forma que asegura un rápido restablecimiento del servicio y minimiza su impacto sobre el negocio.
- En general, cualquier otra función orientada a **velar en todo momento por la ejecución del servicio con la garantía de calidad** y en los niveles de servicio definidos y mejorar el grado de satisfacción de las personas usuarias.

Este servicio será prestado con la siguiente cobertura horaria:

JUAN LUIS CEADA RAMOS		17/08/2018	PÁGINA 6 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw96qgMt1wc4IThGG117qulIyfW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

INVIERNO	• Lunes, Martes, Jueves y Viernes de 8:00 a 15:00 • Martes de 16:00 a 20:00 • Miércoles de 7:30 a 15:30 horas.
VERANO (del 15/6 al 15/9), SEMANA SANTA.	• Lunes a Viernes de 7:30 a 15:30

2.4 SERVICIO DE FORMACIÓN A USUARIOS

La CAPDER tradicionalmente ha venido proporcionando formación a los usuarios de la Consejería sobre materias relacionadas con el objeto de este contrato (por ejemplo, sobre el uso de herramientas ofimáticas y/o de productividad). Se desea continuar prestando este servicio. La propuesta de las empresas al respecto se valorará en el Pliego de Clausulas Administrativas Particulares (PCAP).

2.5 SERVICIO DE GUARDIAS

Aunque no es habitual que se produzcan situaciones que requieran activar un servicio de guardias, estas se producen de cuando en cuando, particularmente los miércoles por la tarde, que no se considera horario laboral en la CAPDER pero es común que haya personal trabajando, o bien en otras situaciones, tales, como días festivos locales.

Como mínimo se deberá cubrir mediante el servicio de guardias el miércoles tarde y el viernes tarde (en horario de 16:00 a 20:00) en invierno, y todas las tardes en horario de 16:00 a 20:00 en periodo estival y otros periodos de jornada reducida. Se valorará en el PCAP la propuesta que hagan las empresas licitadoras sobre la implementación de este servicio.

2.6 SERVICIO DE OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS DE TRABAJO

Consistirá en elaborar propuestas de mejora sobre la ejecución de cualquiera de los otros servicios demandados en este pliego, bien proactivamente, o bien a petición de CAPDER. En particular:

- **Elaboración de propuestas generales de mejora del servicio**, orientadas tanto a la reducción del número total de incidencias y peticiones de servicio que se producen, como al porcentaje de estas que se escalan al segundo nivel de servicio o a empresas proveedoras externos. Revisar y mejorar la eficiencia de la operativa diaria basándose en métricas y necesidades del negocio. En este sentido, será responsabilidad de la persona con rol de coordinador analizar las incidencias y/o peticiones para detectar aquellas que son muy repetitivas o de gran impacto, con el fin de estudiar el origen y causa de las mismas y poder establecer procedimientos para su resolución. Fruto de este análisis se deberán identificar y proponer de forma periódica una lista de preguntas frecuentes o **FAQ (Frequently Asked Questions)** que puedan ser puestas a disposición de las personas usuarias.

- Proponer la adopción de nuevas herramientas (tantos para PC's como para dispositivos móviles) que puedan ser de utilidad y mejorar la productividad de las personas usuarias.

Normalmente este servicio será prestado por la persona con rol de coordinador del servicio o jefe de proyecto.

JUAN LUIS CEADA RAMOS		17/08/2018	PÁGINA 7 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw96qgMt1wc4IThGG117quIlyfW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

3 ENTORNO TECNOLÓGICO

3.1 PUESTO DE TRABAJO

- 99% del parque de equipos en los Servicios Centrales está formado por equipos con Windows 7.
- Menos del 1% son equipos con sistema operativo Geckos
- Se utiliza el Directorio Activo de Windows para la aplicación de políticas.

3.2 IMPRESORAS

- Impresoras HP multifunción y EPSON (departamentales), así como otras tipo matriciales, de etiquetas, de tarjetas RFID.

3.3 HERRAMIENTAS

- Gestión de incidencias, peticiones, cambios y problemas: CA Unicenter ServiceDesk v17.1
- Informes de seguimiento y cuadros de mando: Pentaho v7
- Inventario e instalación y control remoto de equipos: Actualmente se utiliza la herramienta CA Desktop & Server Management (CA DSM), pero se está en proceso de migración a OCS Inventory para el inventario y despliegue de paquetes, y soluciones tipo Asistencia Remota de Windows o UltraVNC para el control remoto.
- Base de datos de conocimiento:
    - Wiki del Servicio de Informática (Dokuwiki).
    - FAQ de usuarios del Servicio de Informática (Dokuwiki, enlazada desde la Intranet).
    - Intranet corporativa (LifeRay).
- Gestión de proyectos: Redmine.

4 ORGANIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS.

4.1 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

El trabajo se organizará bajo la forma de un proyecto. La organización y la ejecución del proyecto deberá facilitar el seguimiento y avance del mismo así como su medición. Debe existir una organización específica prevista para el desarrollo del proyecto en la que cada función quede perfectamente identificada, y cada función tenga asignado un perfil responsable de su cumplimiento.

Se establecen las siguientes figuras y órganos de dirección del proyecto:

- Persona responsable del contrato
- Persona titular de la jefatura del proyecto

JUAN LUIS CEADA RAMOS		17/08/2018	PÁGINA 8 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw96qgMt1wc4IThGG117quIlyfW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Equipo del proyecto

A continuación se describen las funciones y responsabilidades de los mismos (además de las que pudieran aparecer en el PCAP).

Persona responsable del contrato

Será designado por la Consejería. Sus funciones y responsabilidades, además de las previstas en el pliego de clausulas administrativas, serán las siguientes:

- Dirigir, supervisar y coordinar la realización y desarrollo de los trabajos.
- Aprobar el programa y las planificaciones de la realización de los trabajos.
- Velar por el nivel de calidad de los trabajos. Hacer cumplir las normas de funcionamiento y las condiciones previamente estipuladas.
- Aprobar los resultados y documentos parciales y finales de los trabajos al final de cada etapa, pudiendo introducir las modificaciones o correcciones para la siguiente fase.

Persona titular de la jefatura de proyecto / coordinador

Es aportado/a por la empresa adjudicataria siendo la persona responsable de la ejecución de los trabajos. Sus funciones y responsabilidades serán las siguientes:

- Organizar la ejecución de los trabajos y poner en práctica las metodologías y los programas de trabajo.
- Ostentar la representación del equipo técnico de la empresa adjudicataria en sus relaciones con la persona responsable del contrato, ejerciendo de interlocutor principal.
- Observar y hacer observar las normas de procedimiento.
- Asegurar la calidad de los trabajos y de la documentación producida.
- Comunicar a la persona responsable del contrato las incidencias que se produzcan o puedan producirse, proponiendo las modificaciones que estime necesarias para el mejor desarrollo y cumplimiento del trabajo. En concreto, cualquier modificación que pueda producirse sobre el equipo de trabajo deberá ser comunicada previamente a la persona responsable del contrato y no podrá llevarse a efecto sin la aprobación expresa de éste.
- Presentar a la persona responsable del contrato, para su aprobación y aceptación, los documentos elaborados, en la forma y plazos indicados en este pliego.

Equipo de trabajo

El equipo de trabajo será el encargado de la realización de los trabajos necesarios para la ejecución del proyecto. La empresa adjudicataria aportará un equipo de trabajo, estable, integrado por la persona titular de la jefatura del proyecto/coordinador y cuantos técnicos y consultores de adecuada cualificación y nivel de dedicación sean necesarios para la realización de los trabajos en calidad y plazos. Deberá contar con perfiles de capacidad técnica suficiente no sólo para la prestación de los servicios sino también para su definición y evolución. Como mínimo, se deberá contar con los siguientes recursos:

JUAN LUIS CEADA RAMOS		17/08/2018	PÁGINA 9 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw96qgMt1wc4IThGG117quIlyfW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Perfil	N.º Recursos	N.º Horas	Dedicación
Persona con rol de Coordinador	1	3.600	100%
Personal con rol Técnico de microinformática	6	21.600	100%
Personal con rol Técnico de soporte nivel 1	1	3.600	100%

La empresa adjudicataria deberá garantizar la realización total y completa del trabajo que le sea encomendado, con independencia de los medios materiales y personales que esté obligada a utilizar para su consecución.

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria mantener unos planes de formación permanente al personal que ponga a disposición del contrato, para que pueda dar respuesta suficiente a los diferentes cambios tecnológicos que se pudieran plantear en el transcurso de este contrato. El contenido del plan de formación se valorará en el PCAP según los criterios establecidos.

El servicio deberá estar compuesto por un equipo capaz de cubrir todo el ciclo de vida de los proyectos y ajustándose a las necesidades de la Consejería.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, la empresa adjudicataria se debe comprometer a facilitar a la persona responsable del contrato, la información y documentación que ésta solicite para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas para resolverlos.

4.2 SUSTITUCIÓN DE RECURSOS

Las personas licitadoras se comprometen a realizar el proyecto con el personal propuesto en su oferta.

En el supuesto de que cualquiera de los técnicos que se encuentren formando parte del equipo de trabajo no cumplan con los criterios de calidad exigidos, la CAPDER se reserva el derecho de pedir su sustitución en cualquier momento del contrato. El adjudicatario se compromete a sustituir el recurso por otro con perfil y capacitación similar y que cumpla la solvencia técnica y con los requisitos técnicos mínimos establecidos en el presente pliego y el PCAP, en un plazo máximo a 15 días naturales desde la comunicación por escrito por parte de CAPDER. Será requisito obligatorio la validación previa del recurso propuesto por parte de CAPDER para su incorporación al proyecto.

La sustitución a iniciativa de la empresa adjudicataria de cualquiera de los recursos (por otro recurso con el mismo perfil y capacitación y que cumpla la solvencia técnica) durante la ejecución del proyecto, deberá ser justificada. El incumplimiento del compromiso de mantener el equipo de trabajo propuesto en la adscripción de medios para la realización del proyecto sin causa justificada será razón suficiente para la resolución del contrato con la empresa adjudicataria, conforme a lo establecido en el último párrafo del presente apartado.

Si el cambio en el equipo de trabajo es solicitado por el adjudicatario, por causa justificada y aprobada por CAPDER, y con el fin de conseguir una adecuada transmisión de conocimientos, dicho adjudicatario deberá además incorporar el reemplazo adecuado (es decir con perfil y capacitación similar, cumpliendo la solvencia técnica y con los requisitos técnicos mínimos establecidos en el presente pliego) al menos diez días naturales antes del cambio (20 días para la persona con rol de coordinador). Este periodo de solape no supondrá coste para CAPDER.

Además, los nuevos recursos estarán a prueba durante un máximo 30 días (45 para la persona con rol de coordinador). En caso de que a juicio de CAPDER el recurso aportado no cuente con la cualificación y

JUAN LUIS CEADA RAMOS		17/08/2018	PÁGINA 10 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw96qgMt1wc4IThGG117quIlyfW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

capacitación suficiente para el desempeño de los trabajos, la CAPDER solicitará que sea sustituido por otra persona en las condiciones indicadas con anterioridad, resultando en ese caso el periodo de pruebas sin coste para CAPDER.

El incumplimiento repetido (hasta 3 veces) de esta cláusula de sustitución será razón para la resolución del contrato con la empresa adjudicataria.

4.3 HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los trabajos se llevarán a cabo en las dependencias de la Consejería en los horarios indicados en apartados anteriores.

No obstante las empresas licitadoras deberán **presentar al inicio de la ejecución del contrato de un plan de rotaciones del personal que ejecute el contrato**, de tal forma que todas las personas presten los servicios desde ubicaciones de la empresa al menos 2 días por semana.

Las empresas licitadoras deberán **comprometerse a una disponibilidad horaria del equipo de trabajo distinta a la indicada (incluyendo noches, sábados, domingos y festivos)** cuando la criticidad o urgencia de los incidentes o peticiones así lo exijan o cuando por causas justificadas lo requiera la persona responsable del contrato. Véase también el apartado relativo a guardias.

La realización del trabajo fuera del horario habitual no tendrá una consideración especial a efectos de cómputo de horas o tarifa aplicable a la misma.

5 SEGUIMIENTO Y CONTROL

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

- El seguimiento continuo de la evolución del proyecto entre la persona con rol de coordinador del equipo de trabajo por parte de la empresa adjudicataria y la persona responsable del contrato (o la personal del Servicio de Informática en la que esté delegue) por parte de la Consejería.

- Reuniones de seguimiento, con periodicidad bimestral, con objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las asignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas, así como el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.

- Tras las reuniones de seguimiento, de las que se levantará acta, la persona responsable del contrato podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o no superen los controles de calidad acordados.

- Independientemente de las reuniones de seguimiento, en cualquier momento a lo largo de la duración del contrato, podrán tener lugar revisiones técnicas para tratar temas puntuales.

5.1 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

La calidad de la prestación de los servicios incluidos en el catálogo se medirán mediante el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (ANS). La CAPDER dispone de algunos cuadros de mando que se pondrán a disposición de la empresa adjudicataria para facilitarle el seguimiento y control de los ANS, sin perjuicio de que la empresa adjudicataria construya cuadros de mando adicionales en el Pentaho de CAPDER. La medición de los ANS no estará condicionada a la disponibilidad de estos informes y herramientas.

JUAN LUIS CEADA RAMOS		17/08/2018	PÁGINA 11 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw96qgMt1wc4IThGG117quIlyfW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

5.1.1 Medición del ANS

El plazo para la realización de las tareas que aseguren la correcta medición de todos los indicadores necesarios para verificar su cumplimiento, será dentro de un período **máximo de tres meses** a contar a partir del momento en el que se inicie la ejecución del contrato. A partir de ese plazo, se exigirá a la empresa adjudicataria el cumplimento de los ANS que se indican en este pliego, con sus correspondientes penalizaciones.

El estado de cumplimiento de los ANS se revisará en las reuniones de seguimiento del proyecto, que será también el foro en el que se propondrán las modificaciones de los ANS en la medida que las partes lo estimen oportuno, siempre con el fin de obtener una mejora continua del servicio. Los niveles de servicio, métricas, operaciones y métodos de medición, y la elaboración y el formato de los informes se revisarán conforme varíen los objetivos establecidos por cada una de las áreas implicadas.

Los indicadores de partida que se establecen para medir la calidad del servicio son los siguientes:

Gestión de incidencias			
Indicador	**ANS objetivo según prioridad del ticket**	**Periodo de cálculo**	**Horario Computable**
TAI de incidencias	90% < 1 hora (crítica y alta) 90% < 2 hora (resto)	Mensual	24x7 (críticas) horario laboral (resto)
TRO de incidencias	90% < 2h (crítica y alta) 90% < 6h (media) 90% < 8h (baja)	Mensual	24x7 (críticas) horario laboral (resto)
% máximo de incidencias reabiertas	5%	Mensual	No aplica
Gestión de peticiones			
Indicador	**Objetivo**	**Periodo de cálculo**	**Horario Computable**
TAT de una tarea dentro de una petición	90% < 1 hora (críticas y altas) 90% < 2 horas (resto)	Mensual	24x7 (críticas) horario laboral (resto)
TRO de una tarea larga dentro de una petición	95% < 3 horas (críticas y altas) 95% < 6 horas (media) 95% < 8 horas (baja)	Mensual	24x7 (críticas) horario laboral (resto)
TRO de una tarea media dentro de una petición	95% < 2 horas (críticas y altas) 95% < 4 horas (media) 95% < 6 horas (baja)	Mensual	24x7 (críticas) horario laboral (resto)
TRO de una tarea corta dentro	95% < 1 horas (críticas y	Mensual	24x7 (críticas)

JUAN LUIS CEADA RAMOS		17/08/2018	PÁGINA 12 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw96qgMt1wc4IThGG117quIlyfW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

de una petición	altas) 95% < 2 horas (media) 95% < 4 horas (baja)		horario laboral (resto)
% máximo de peticiones reabiertas	5%	Mensual	No aplica
Gestión del conocimiento (documentación e informes)			
Indicador	**Objetivo**	**Periodo de cálculo**	**Horario Computable**
Tiempo entrega bajo petición expresa de informes no establecidos previamente	95% < 4 días	Mensual	horario laboral
Tiempo entrega bajo petición expresa de informes previamente establecidos	95% < 2 días	Mensual	horario laboral
Tiempo entrega informes sobre incidentes de servicio	95% < 2 días	Mensual	horario laboral
Número de procedimientos operativos, instrucciones técnicas o problemas documentados (nuevos o actualizaciones de los existentes), o bien preguntas y respuestas añadidas o mejoradas en las FAQ.	3	Mensual	No aplica
Gestión del equipo de trabajo			
Indicador	**Objetivo**	**Periodo de cálculo**	**Horario Computable**
% sustituciones de técnicos ejecutadas dentro de los parámetros establecidos en el pliego	100%	Mensual	No aplica
Satisfacción del cliente			
Indicador	**Objetivo**	**Periodo de cálculo**	**Horario Computable**
Nivel de satisfacción del cliente	>=7 puntos	Semestral	No aplica

Tiempo de atención y de resolución ante incidentes:

JUAN LUIS CEADA RAMOS		17/08/2018	PÁGINA 13 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw96qgMt1wc4IThGG117qulIyfW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

El tiempo de atención de incidencias (TAI) se define como el tiempo transcurrido desde que la incidencia es registrada en la helpdesk o transferida por primera vez a la empresa adjudicataria hasta que se acepta.

El Tiempo de Resolución (TRO) de incidencias se define como el tiempo transcurrido desde que se registra la incidencia hasta que queda resuelta, descontando los tiempos de paradas aprobados por CAPDER. Si la incidencia es reabierta tras su resolución, se sumarán todos los tiempos desde la aceptación inicial hasta su resolución definitiva.

Tiempo de atención y de resolución de tareas y peticiones

Se entiende por Tiempo de atención de una tarea (TAT) al tiempo transcurrido desde que ésta se activa dentro del flujo de tareas de una petición hasta que se acepta.

Se entiende por resolución de una tarea la ejecución correcta de todos los procesos técnicos requeridos hasta completar dicha tarea. El Tiempo de Resolución (TRO) de una tarea se define por tanto como el tiempo transcurrido desde que se activa la tarea hasta que los trabajos técnicos son finalizados, descontando los tiempos de paradas aprobados por CAPDER.

Ejemplos de tareas cortas, medias y largas

- Tareas cortas: desplegar un software en un puesto de trabajo.
- Tareas medias: sustitución de un disco duro con migración de datos.
- Tareas largas: instalar de cero un nuevo puesto de trabajo.

Nivel de satisfacción del cliente:

- Se medirá mediante el uso de encuestas, online y anónimas, en las que las personas usuarias de la CAPDER contestarán a una serie de preguntas predefinidas (que se acordarán con el adjudicatario al inicio del contrato, y que se irán revisando durante la ejecución del mismo). Las puntuación final irá del 0 al 10.

5.1.2 Penalizaciones.

Se aplicará una penalización de un 1% por cada ANS incumplido, salvo en el de "Gestión del equipo de trabajo" que será de un 10%, sobre el total de la certificación del periodo de facturación. El contrato podrá ser resuelto si la suma de los importes penalizados desde el inicio del contrato supera el 10% del importe de adjudicación.

En el caso particular del ANS "**Satisfacción del cliente":**

- Si la puntuación global de la encuesta refleja una insatisfacción del servicio (inferior a 7), la CAPDER estudiará de forma minuciosa las causas de la misma. Llegado el caso, si las causas son achacables a la empresa adjudicataria, ésta deberá presentar en menos de 15 días un plan de acción de mejora inmediata, que una vez aceptado por la persona responsable del contrato se pondrá en funcionamiento. Transcurridos tres meses desde la puesta en marcha de dicho plan, se repetirá la encuesta. En caso que la opinión global siga siendo inferior a 7, dará lugar a la penalización de hasta 15% del importe de la facturación del periodo anterior, asimismo, la empresa volverá a presentar un nuevo plan, el cual nuevamente se someterá a encuesta, de la misma forma que anteriormente. Llegado el caso, si los resultados siguen siendo negativos, la CAPDER, podrá rescindir el contrato, o bien, seguir penalizando por importe de hasta un 25% de la facturación mensual.

JUAN LUIS CEADA RAMOS		17/08/2018	PÁGINA 14 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw96qgMt1wc4IThGG117quIlyfW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

6 CONDICIONES GENERALES

A continuación se detallan las condiciones generales que regirán la realización de los trabajos.

6.1 GARANTÍA

La garantía de todos los trabajos y actuaciones objeto de la presente servicio tendrá una duración de 12 meses.

La empresa adjudicataria deberá garantizar todos los productos derivados de la presente contratación, a contar desde la fecha de recepción de los mismos, obligándose a realizar durante dicho período los cambios necesarios para solventar las deficiencias detectadas e imputables a la firma adjudicataria si así lo solicita la persona responsable del contrato.

Dicha garantía incluirá la subsanación de errores o fallos ocultos que se pongan de manifiesto en el funcionamiento de las aplicaciones y sistemas, o que se descubran mediante pruebas u otros medios, así como la terminación de la documentación incompleta y subsanación de las que contenga deficiencias.

Los productos originados como consecuencia de la subsanación de fallos deberán entregarse de conformidad con lo exigido en este pliego.

La empresa adjudicataria proporcionará un número de teléfono y una dirección de correo electrónico al que poder comunicar las incidencias. La respuesta ante una solicitud por fallo en los productos obtenidos durante la ejecución del contrato se realizará, como máximo, en las siguientes 24 horas laborables.

6.2 MEDIOS MATERIALES

Los medios materiales que necesite el equipo del proyecto, correrán por cuenta de la empresa. Esto incluye equipos informáticos, aplicaciones software necesarias durante el desarrollo de aplicaciones y otros elementos como teléfonos móviles o las cuentas de correo electrónico necesarias para la comunicación entre los diferentes perfiles definidos en este documento. Cuando sea necesario, la empresa dispondrá de usuarios en el directorio corporativo de la CAPDER para el acceso a las aplicaciones corporativas necesarias para el desarrollo del contrato (como la Helpdesk, QM o Redmine), de carácter nominativo pero sin buzón de correo electrónico asociado y con extensión ".ext".

En el caso de que se establezca que, por cuestiones de eficiencia o seguridad de la información ciertos trabajos se deben llevar a cabo directamente en las instalaciones de la CAPDER, los medios materiales serán entregados a la CAPDER para su adecuación a las normas de seguridad. Una vez finalizado el servicio, ningún equipamiento podrá abandonar las instalaciones de la CAPDER sin el permiso y la supervisión previa de la persona responsable del contrato (o en quien se delegue) para eliminar cualquier rastro de información que pueda ser usada en contra de los intereses de la CAPDER.

6.3 DESPLAZAMIENTOS

Para la correcta ejecución de las labores encomendadas, se podrán convocar reuniones fuera de las instalaciones donde se está desarrollando la prestación del servicio, por regla general en el municipio de Sevilla. La empresa adjudicataria costeará dichos desplazamientos desde las dependencias dónde se desarrollan los trabajos al lugar de la reunión, sin que pueda repercutirse el mencionado coste a la CAPDER.

JUAN LUIS CEADA RAMOS		17/08/2018	PÁGINA 15 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw96qgMt1wc4IThGG117qulIyfW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

6.4 INFORMACIÓN DE BASE

La CAPDER facilitará a la empresa adjudicataria cuanta información disponga relacionada con las materias objeto del presente contrato. Toda la información que se proporcione es propiedad de la Junta de Andalucía y no podrá ser utilizada en futuros trabajos ya sea como referencia o como base de los mismos, a menos que se cuente con la autorización expresa, por escrito, de la Junta de Andalucía.

6.5 PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS TRABAJOS

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por la empresa adjudicataria como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad de la Junta de Andalucía, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos.

La empresa adjudicataria renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y 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 junta de Andalucía.

Específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo de esta contratación, corresponden únicamente a la Junta de Andalucía.

6.6 CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

La información a la que tenga acceso la empresa como consecuencia del contrato tendrá un carácter confidencial. **Se considera expresamente como información confidencial toda la información a la que tenga acceso, vea, escuche o pueda deducir durante los trabajos a realizar o estancias en áreas seguras de la Consejería (centros de proceso de datos, almacenes, etc). El personal de la empresa adjudicataria debe asumir el compromiso de confidencialidad y salvaguarda de toda esta información confidencial.**

La empresa adjudicataria será responsable de todos los daños y perjuicios que se deriven como consecuencia del incumplimiento doloso o culposo del anterior compromiso.

La empresa adjudicataria no podrá transferir información alguna sobre los trabajos a terceras personas o entidades sin el consentimiento expreso y por escrito de la Junta de Andalucía.

La empresa adjudicataria podrá tener acceso a los datos de carácter personal necesarios para la ejecución de los trabajos definidos en este pliego, incorporados al tratamiento denominado "Registro de accesos TIC", del que es Responsable la Secretaría General Técnica de la Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural, teniendo entonces la consideración de encargado del Tratamiento, por lo que el acceso a estos datos no se considerará comunicación de datos, siempre que se cumpla lo previsto en el artículo 28 del Reglamento General de Protección de Datos (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),

La empresa adjudicataria se obliga a respetar todas las obligaciones que pudieran corresponderle como ncargado del tratamiento de datos de carácter personal arriba expresado con arreglo a las disposiciones del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y cualquier otra disposición o regulación complementaria que le fuera igualmente aplicable.

JUAN LUIS CEADA RAMOS		17/08/2018	PÁGINA 16 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw96qgMt1wc4IThGG117quIlyfW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

La empresa adjudicataria únicamente tratará los datos de carácter personal a los que tenga acceso en el marco del presente contrato conforme a las instrucciones del Responsable del Tratamiento, y no los aplicará o utilizará con un fin distinto al estipulado, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

Además, deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad de su tratamiento estipuladas por el Responsable del Tratamiento, de conformidad con el citado Reglamento. Una vez finalizada la relación contractual, los datos de carácter personal tratados por la empresa adjudicataria, así como el resultado del tratamiento obtenido, deberán ser destruidos o devueltos a la Consejería en el momento en que ésta lo solicite.

En el caso de que la empresa adjudicataria destine los datos personales a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones de esta licitación, será considerada Responsable del Tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiere incurrido personalmente.

6.7 IGUALDAD DE GENERO

De conformidad con la normativa en vigor para la igualdad efectiva de mujeres y hombres en Andalucía, se exigirá a la empresa adjudicataria:

- El uso no sexista del lenguaje en la totalidad de los documentos emitidos.
- La desagregación por sexo de los informes, memoria parcial y/o final que contengan datos estadísticos, que, en su caso, se generen y siempre que aquella sea factible.
- La no exhibición de las personas como inferiores o superiores en dignidad humana en función de su sexo, o como meros objetos sexuales, que eviten los estereotipos sexistas y que potencien la diversificación sexual, de roles y de identidades de género.

6.8 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

En materia de seguridad de la información el desarrollo de los trabajos se ajustará a las medidas que le sean de aplicación según lo establecido en la norma ISO/IEC 27001:2005, al Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, Esquema Nacional de Seguridad y a las recogidas en el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de CAPDER.

6.8.1 ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD

Se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS, en función de los tipos de activos presentes en el sistema de información y las dimensiones de información relevantes, considerando que el sistema de información recae en la categoría de seguridad BASICA conforme a los criterios establecidos en el anexo I del ENS.

Además, se deberá atender a las mejores prácticas sobre seguridad recogidas en las series de documentos CCN-STIC (Centro Criptológico Nacional-Seguridad de las Tecnologías de Información y Comunicaciones), disponibles en la web del CERT del Centro Criptológico Nacional (http://www.ccn-cert.cni.es/), así como a las recomendaciones de Andalucía- CERT, como centro especializado en la materia en el ámbito andaluz.

Además, se incluirá referencia precisa, documentada y acreditativa de que los productos de seguridad, equipos, sistemas, aplicaciones o sus componentes, han sido previamente certificados por el Organismo de Certificación del Esquema Nacional de Evaluación y Certificación de Seguridad de las Tecnologías de la Información, cuando

JUAN LUIS CEADA RAMOS		17/08/2018	PÁGINA 17 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw96qgMt1wc4IThGG117quIlyfW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

dicha certificación exista.

6.9 TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato la empresa adjudicataria se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural a tales efectos, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizados para resolverlos.

EL JEFE DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA

Fdo.: Juan Luis Ceada Ramos

JUAN LUIS CEADA RAMOS		17/08/2018	PÁGINA 18 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw96qgMt1wc4IThGG117qulIyfW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	