

Servicio de CAU/Helpdesk y Soporte técnico microinformático 2025 para la DFA y sus entes afines

Contenido

I. INTRODUCCIÓN	3
II. OBJETO	4
III. DURACIÓN DEL CONTRATO	5
IV.- ALCANCE DEL SERVICIO	5
1. Descripción del servicio	5
1.1 Atención a los usuarios (CAU y Helpdesk).	5
1.2 Soporte técnico microinformático.....	6
2. Ámbito de la prestación del servicio	8
V.- DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	14
VI.- SERVICIOS A CONTRATAR.....	20
1. Atención a los usuarios (CAU/Helpdesk)	20
ALCANCE	20
FUNCIONES/TAREAS	23
2. Soporte técnico microinformático.	30
ALCANCE	31
FUNCIONES/TAREAS.....	33
VII.- CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO	40
1. Locales.....	40
2. Horarios de prestación de los servicios	41
3. Recursos humanos – Equipos de trabajo	42
4. Equipamiento e infraestructuras	45
5. Procesos para la prestación de los servicios	47
6. Modelo de relación	47
7. Informes de seguimiento	48
8. Inicio del servicio	49
9. Devolución del servicio.....	49
VIII.- NIVELES DE SERVICIO	50
1.ANS.....	50
2.Penalizaciones	52

IX.-CONDICIONES ECONÓMICAS.....	53
1. Premisas para el pago de los servicios	53
2. Fórmula de pago mensual.....	53
3. Precio de la oferta	54
4. Facturación	54

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

I. INTRODUCCIÓN

La **Diputación Foral de Álava** (en adelante, **DFA**) y los **entes afines** (en adelante, **EEAA**) cuentan con la sociedad pública foral **Centro de Cálculo de Álava** (en adelante, **CCASA**) para la prestación de servicios en el ámbito de las **Tecnologías de la Información y Comunicaciones** (en adelante, **TIC**).

La DFA, los EEAA y el CCASA disponen de un amplio equipamiento informático que les permite que, en el desempeño de sus funciones, tengan el apoyo de las modernas TIC. Una parte de dicho equipamiento consiste en un conjunto de ordenadores personales, de sobremesa y portátiles, así como una serie de accesorios a ellos conectados.

A estos equipos nos referiremos, en adelante, como “**equipo informático de puesto**”, y emplearemos el término “**usuario**” para designar a las personas, independientemente de su género, que para el desempeño de sus funciones utilizan los equipos informáticos de puesto.

La DFA, los EEAA y el CCASA ponen a disposición de sus usuarios un servicio (**CAU** – **Centro de Atención a Usuarios**) de atención telefónica y por email al que éstos pueden contactar para realizar consultas y reportar incidencias, así como un servicio de **Soporte Técnico Microinformático (STM)** para resolver incidencias y satisfacer las peticiones de los usuarios en el ámbito de su equipo informático de puesto. Se considera que unificar los servicios de atención y soporte técnico microinformático en un contrato global al objeto de disponer de un servicio integral (atención y soporte) en el ámbito de los equipos informáticos de puesto conllevará un abaratamiento y mejora en la gestión respecto a una contratación individualizada a diferentes proveedores por la DFA y para los diferentes entes demandantes de este servicio.

Los beneficios esperados son los siguientes:

- Mejorar la eficiencia de los procesos de negocio a través de unas adecuadas herramientas basadas en las modernas TIC.
- Mejorar la eficiencia del equipo de trabajo mediante un incremento de la disponibilidad de sus equipos y de la adaptación de estos a sus necesidades particulares.
- Simplificación de la gestión contractual y de facturación.
- Mejorar la satisfacción del usuario.

- Reducción de costes por la obtención de sinergias en la prestación de los diversos servicios (atención y soporte) así como por tratarse de una contratación prolongada a varios años.
- Simplificar/reducir la gestión interna en la DFA, los EEAA y el CCASA relativa a: reparaciones, garantías, contratación de soportes, etc.
- Obtener una reducción de costes basada en los ahorros que el Adjudicatario del servicio obtiene de un contrato global.

II. OBJETO

Se trata de un servicio con el que se quiere garantizar, de manera continua a lo largo de la duración del contrato, la plena operatividad de los equipos informáticos de puesto, a fin de facilitar al máximo a los usuarios el desempeño de sus funciones.

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

- Prestación de un servicio de atención a los usuarios (**CAU/HelpDesk**) de los equipos informáticos de puesto. Se trata de un **único punto de acceso**, por teléfono y email, para atender a los usuarios en sus consultas, incidencias y solicitudes.
- Prestación de un servicio de soporte técnico microinformático que garantice, de manera continuada, el perfecto estado de operación de los equipos informáticos de puesto. Este servicio se llevará a cabo mediante labores de mantenimiento que solucionen las incidencias que se presenten. Además, se atenderán las peticiones de los usuarios relativas al equipo informático de puesto.
- Atención presencial a dispositivos móviles (tabletas y teléfonos) corporativos (Diputados/as, Directores/as, Secretarios/as de ambos, Asesores/as y Jefes/as de Servicio).
- En el caso de los teléfonos particulares, se atenderá únicamente la configuración del correo en el mismo, siempre que tenga relación con el desarrollo del puesto de trabajo del solicitante. En caso de querer ampliar el alcance de este punto es imprescindible dotar por parte de CCASA al servicio de una herramienta de MDM (Mobile Device Management) y de una licencia por dispositivo.

No es objeto de esta contratación:

- La implantación masiva de nuevos equipos (así como su migración si fuese necesaria), siendo esto objeto de un pliego y proyecto aparte. Únicamente se

atenderá mediante el servicio el cambio de equipos que presenten incidencias paralizantes o los asociados a altas de usuario

- La migración de aplicaciones desarrolladas a medida por CCASA a Windows 11 Professional 64 bits.
- El aprovisionamiento de licencias de ningún tipo de software.
- El aprovisionamiento de ningún tipo de hardware, bien sean piezas de repuesto o equipos.
- El soporte de servidores y redes u otros elementos de comunicación.
- La virtualización de ordenadores de puesto.

III. DURACIÓN DEL CONTRATO

El presente servicio es un servicio complejo con un elevado coste de aprendizaje (herramientas, procesos y procedimientos, estructuras organizativas, etc.) para los intervinientes en el mismo.

Asimismo, la transferencia del servicio entre el actual proveedor y un nuevo adjudicatario es un proceso complejo que conlleva una muy probable afectación de los **Acuerdos de Nivel de Servicio** (en adelante, **ANS**)

Por lo tanto y para poder obtener un precio ventajoso y asumible, basado en el aprovechamiento por la empresa adjudicataria de la economía de escala, se considera una duración del contrato de 12 meses siendo posibles dos prórrogas anuales.

IV.- ALCANCE DEL SERVICIO

1. Descripción del servicio

El servicio se divide en los siguientes apartados:

1.1 Atención a los usuarios (CAU y Helpdesk).

Mediante un único punto de contacto, para dar respuesta a consultas, resolver las incidencias y aclarar las peticiones de la herramienta de gestión de peticiones relativas al equipo informático de puesto (a Infraestructuras, en general). La atención estará limitada al ámbito de las TIC.

1.2 Soporte técnico microinformático.

Garantizará la plena operatividad de los equipos y accesorios a lo largo de la duración del contrato. Esto incluye la resolución de incidencias y la atención de peticiones de usuario en el ámbito de su equipo, la propuesta de reparación de hardware y la sustitución del equipo en caso de imposibilidad de reparación. El mantenimiento de los equipos informáticos de puesto se realizará tanto para los equipos que ya cuenten con W11 como para los que aún dispongan de versiones anteriores de sistema operativo (por ejemplo, Windows XP, Windows 7 o Windows 10). Incluye soporte presencial en las ubicaciones de los usuarios.

A continuación, figuran algunos datos del servicio actual que pueden servir de referencia a la hora de estimar los volúmenes de actividad a desarrollar. Estos datos tienen un valor meramente orientativo.

Periodo 2023/05/01-2024/05/01

	DFA	EEAA
Total de incidencias cerradas en el periodo	8.094	1.077
Total de incidencias cerradas por CAU/STM	5.707	599
Total de incidencias cerradas por CAU	4.603	481
Total de incidencias cerradas por STM	1.104	118
Total de consultas cerradas en el periodo	1.515	133
Total de consultas cerradas por CAU/STM	1.421	125
Total de consultas cerradas por CAU	1404	124
Total de consultas cerradas por STM	17	1
Total de incidencias/consultas cerradas en el periodo	9.609	1.210
Total de incidencias/consultas cerradas por CAU/STM	7.128	724
Porcentaje de incidencias/consultas cerrado por CAU/STM respecto del total	74,18%	59,83%
Total de incidencias/consultas cerradas por CAU	6.007	605
Total de incidencias/consultas cerradas por STM	1.121	119
Porcentaje de incidencias/consultas cerrado por CAU respecto del total de CAU+STM	84,27%	83,56%
Nº de peticiones de ESKATU	4.566	938
Nº de peticiones de ESKATU para Desarrollo	980	279
Nº de peticiones de ESKATU para AyE	257	119
Nº de peticiones de ESKATU para Infraestructuras	3.368	642
Nº de peticiones de ESKATU para Soporte Técnico (STM)	1.965	267
Nº de peticiones de ESKATU para CAU (Vanguardia)	640	29
Nº de peticiones de ESKATU para CAU+STM	2.605	296
Porcentaje de peticiones de ESKATU para CAU+STM del total de Infraestructuras	77,35%	46,11%
Porcentaje de peticiones de ESKATU para STM del total de CAU+STM	75,43%	90,20%
Nº de peticiones internas para CAU+STM	843	55
Nº de peticiones ESKATU e internas para CAU+STM	3.448	351
Nº de actuaciones en REMEDY asignadas a CAU/STM	6.182	704
Nº de actuaciones en REMEDY asignadas a CAU/STM origen ESKATU	4310	628
Nº de actuaciones en REMEDY asignadas a CAU/STM origen interno	1.594	54

Nº de actuaciones en REMEDY asignadas a CAU/STM origen reparación	278	22
Nº de actuaciones en REMEDY asignadas a STM	3.471	480
Nº de actuaciones en REMEDY asignadas a CAU	2.433	202
Nº de actuaciones en REMEDY asignadas a STM origen ESKATU	2.899	480
Nº de actuaciones en REMEDY asignadas a CAU origen ESKATU	1.411	148
Porcentaje de actuaciones REMEDY origen ESKATU de STM vs CAU+ST	67,26%	76,43%
Nº de actuaciones en REMEDY asignadas a STM origen interno	572	0
Nº de actuaciones en REMEDY asignadas a CAU origen interno	1.022	54
Porcentaje de actuaciones REMEDY origen interno de STM vs CAU+STM	35,88%	0,00%

Se debe tener en cuenta a efectos de entender la tabla anterior correctamente que determinadas **peticiones se desglosan a su vez en varias **actuaciones**. Por ejemplo, una petición de instalación de un determinado software puede estar referida a más de un PC, es decir, puede incluir la instalación en varios PCs.*

2. Ámbito de la prestación del servicio

Este contrato está orientado a ofrecer el servicio de CAU/Helpdesk y soporte técnico microinformático a DFA y los EEAA.

A nivel informativo, se presenta la distribución geográfica actual, que puede variar a lo largo del contrato, de los centros de trabajo con equipamiento informático de puesto:

DFA

Ubicaciones principales, y próximas entre sí, **en el centro de la ciudad y equipos ubicados en las mismas:**

Casa Palacio de la Provincia (Plaza de la Provincia, s/n, 01001 Vitoria-Gasteiz)	76	equipos en 4 plantas.
Edificio La Blanca (Plaza de la Provincia, s/n, 01001 Vitoria-Gasteiz)	71	equipos en 2 plantas, y 1 aula informática.
Oficinas Técnicas Nuevas (Plaza de la Provincia, s/n, 01001 Vitoria-Gasteiz)	189	equipos en 6 plantas.

Oficinas Técnicas Viejas (Plaza de la Provincia, s/n, 01001 Vitoria-Gasteiz)	147	equipos en 7 plantas.
Casa 14 (Plaza de la Provincia 14, 01001 Vitoria-Gasteiz)	76	equipos en 6 plantas.
Centro de Cálculo de Álava (Plaza de la Provincia, s/n, 01001 Vitoria-Gasteiz)	104	equipos en 3 plantas.
Centro de Cálculo de Álava (Samaniego, 12, 01001 Vitoria-Gasteiz)	63	equipos en 1 planta.
Departamento de Agricultura (Diputación 13 01001 Vitoria-Gasteiz)	65	equipos en 2 plantas.
Hacienda Foral (Samaniego, 14, 01001 Vitoria-Gasteiz)	462	equipos en 7 plantas incluyendo 55 puestos de renta (en campaña).
Casa de Cultura Ignacio Aldecoa (Pº de la Florida, 9, 01005 Vitoria-Gasteiz)	73	equipos en 3 plantas.
BIBAT Arqueología y Naipes (Cuchillería, 54, 01001 Vitoria-Gasteiz)	26	equipos en 5 plantas.
Museo Armería (Paseo Fray Francisco, 3, 01007 Vitoria-Gasteiz)	2	equipos en 1 planta.
Museo Bellas Artes (Paseo Fray Francisco, 8, 01007 Vitoria-Gasteiz)	11	equipos en 2 edificios.
Museo Ciencias (Siervas de Jesús, 24, 01001 Vitoria-Gasteiz)	10	equipos en 4 plantas.
Archivo del Territorio Histórico de Álava (Avda. Miguel de Unamuno, 1, 01006 Vitoria-Gasteiz)	18	equipos en 2 plantas.
Oficina Comarcal Agraria (Cola y Goiti, 6 bajo, 01003 Vitoria-Gasteiz)	8	equipos en 1 planta.

Archivo Histórico Provincial de Álava. (Zumakadi Ibilbidea, 21, 01006 Vitoria-Gasteiz),	2	equipos en 1 planta.
Sindicatos – Siervas de Jesús 3- 2º Vitoria-Gasteiz	7	equipos.
Oficina de Telemarketing (Siervas de Jesús- Vitoria-Gasteiz)	14	equipos.
Oficina de Transportes - Plaza de la Provincia, s/n, 01001 Vitoria-Gasteiz	24	equipos.
Oficina de Promoción Social (Igualdad, Cooperación e Interculturalidad)	10	equipos.
Casa del Deporte (Siervas de Jesús- Vitoria Gasteiz)	1	equipo
Sala América	2	equipos
Servicio de Registro e Inspección de Servicios Sociales (General Álava 10, 4ª planta)	12	equipos

1.473 equipos

Otras ubicaciones más dispersas:

Imprenta Foral (San Miguel de Atxa, 7, 01010 - Vitoria-Gasteiz)	13	equipos en 2 plantas.
Parque Móvil (Urarte, 4, 01010 - Vitoria-Gasteiz)	34	equipos en 1 planta.
Laboratorio General (Urarte, 4 - 01010 - Vitoria-Gasteiz)	14	equipos en 1 planta.
Restauraciones (Urarte, 4, 01010 Vitoria-Gasteiz)	16	equipos en 2 plantas.
Centro de Control de Carreteras (Urarte, 6, 01010 Vitoria-Gasteiz)	29	equipos en dos edificios.

106 equipos

Laguardia:

Oficina Comarcal Agraria y Casa del Vino (Ctra. de Lapuebla, s/n 01300 Laguardia)	54	equipos en 1 planta.
Hacienda Foral y Registro (Plaza San Juan, 01300 Laguardia)	6	equipos en 1 planta.
La Hoya (Laguardia)	1	equipo

61 equipos

Llodio:

Hacienda Foral y Registro (Plaza de Alberto Acero Nº 8, 01400 Llodio)	14	equipos en 1 planta.
---	----	----------------------

14 equipos

Resto del Territorio Histórico de Álava:

Laboratorio Pecuario (Carretera de Azúa, 4, 01520 Arzubiaga)	9	equipos en 1 planta.
Oficina Comarcal Agraria de Amurrio	5	equipos en 1 planta.
Oficina Comarcal Agraria de Campezo)	4	equipos en 2 plantas.
Oficina Comarcal Agraria de Espejo	4	equipos en 1 planta.
Oficina Comarcal Agraria Murgia	3	equipos en 1 planta.
Oficina Comarcal Agraria Salvatierra	5	equipos en 1 planta.
Centro Recuperación Martioda (Martioda, 01191, Álava)	2	equipos.
Vivero Eskalmendi	1	equipo
Parque Natural Gorbeia, (Sarria)	6	equipos.
Parque Naturall de Valderejo (Valderejo)	2	equipos.

Parque Natural de Izki (Korres)	2	equipos.
Parque Natural de Garayo	1	equipo
Báscula de la Provincia	1	equipo
Parque Aizkorri-Aratz	2	equipos
Casa Forestal de Campezo	1	equipo
Casa Forestal de Olaeta	1	Equipo
Iruña-Veleia	1	Equipo

50 equipos

**equipos en total de DFA-
1.704 CCASA**

EEAA (entes afines):

Ente afín	Equipos	Localización	Total
IFBS	9*	General Álava 10, 4ª planta	9

Ente afín	Equipos	Localización	Total
Instituto Foral de la Juventud	2	Albergue de Barria	33
	3	Albergue de Espejo	
	5	Albergue Isla de Zuaza	
	15	IFJ-Landazuri, 3	
	8	Siervas de Jesús - Lonja	

Ente afín	Equipos	Localización	Total
Álava Agencia Desarrollo	14	Álava Agen Des (Vitoria)	14

Ente afín	Equipos	Localización	Total
Artium	5	Artium Edf.1 - PB ecepción	47
	7	Artium Edf.2 - Biblioteca 2º	

31	Artium Edf.2 - Oficinas 2º
2	Artium Edf.2 - Planta 1º
2	Artium Edf.2 - Planta Baja

Ente afín	Equipos	Localización	Total
Indesa	1	Residencia Lakua Orio, 2-4	53
	1	Residencia San Roque Llodio	
	5	Crta de Irún, Km 9 - Arbulo	
	21	IFBS (General Alava, 10 5º)	
	2	Kimu:C/ Santa Lucía, s/n Oyón	
	1	Lateorro, s/n - 01400 LLODIO	
	5	Lavanderia - Lermendabide, 1	
	1	Puerto Rico, 6 - 01012 Vitoria	
	1	Res Zadorra rturrizabala, 53	
	1	Sede Central: Domingo Beltrán	
	14	Taller Lortu: C/ Mondragon n3	

Ente afín	Equipos	Localización	Total
Bomberos Forales de Álava	29	Parque central	40
	3	UCEIS Agurain	
	1	UCEIS Campezo	
	2	UCEIS Espejo	
	1	UCEIS Laguardia	

	4	UCEIS Llodio Planta Baja	
--	---	--------------------------	--

Ente afín	Equipos	Localización	Total
Mutua Foral	2	C14 Bajo	2

Total de equipos en los entes afines (EEAA)	198
--	------------

V.- DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL

La situación actual de los servicios prestados es la siguiente:

Suministro de hardware y software

La provisión de equipamiento informático de puesto y sus accesorios, así como de los dispositivos móviles corporativos, se realiza de manera centralizada desde el Servicio de Secretaría Técnica de la Dirección de Servicios Generales de la DFA, con el asesoramiento técnico de CCASA en la determinación de los requisitos exigibles y valoración de alternativas posibles. En los EEAA existe un órgano que autoriza y financia la compra de hardware y software diferente para cada entidad.

En lo que se refiere a software, existen productos para los que se contrata mantenimiento (que, además del derecho de uso, cubre las evoluciones de versiones y soporte técnico del fabricante) y otros que se adquieren en una versión, se instalan y permanecen en el tiempo sin migración.

Equipo informático de puesto

El suministro del equipamiento para la renovación de equipos de DFA será objeto de pliego aparte licitado por la DFA (Servicio de Secretaría Técnica de la Dirección de Servicios Generales). Desde CCASA se licitará un pliego específico para el proyecto de cambio de los equipos DFA a renovar, anual o plurianual, en función de las estimaciones y necesidades de la DFA.

En los EEAA la renovación de equipos será asimismo un proyecto aparte para cada ente afín.

Impresión desde puesto

La impresión desde los puestos de trabajo se realiza principalmente sobre impresoras de red e impresoras multifunción. Algunos puestos que hayan justificado su necesidad disponen de impresoras de puesto.

En DFA, el suministro de equipos multifunción (impresión, copia, digitalización y fax) es algo ajeno a este pliego, siendo liderado por el Servicio de Organización y licitado desde el Servicio de Secretaría Técnica, ambos de la Dirección de Servicios Generales de la DFA.

La tendencia es hacia la eliminación de las impresoras de puesto y su sustitución por impresoras multifunción (o de red, en su defecto).

Gestión de incidencias

El Centro de Atención a Usuarios (CAU/Helpdesk) es el punto único de contacto con el usuario en lo relativo a incidencias y consultas del equipo informático de puesto.

Los soportes son grupos de técnicos encargados de solucionar las incidencias y consultas.

Los servicios que se ofrecen desde CAU/Helpdesk y los soportes que los prestan se supervisan por el coordinador del servicio de CAU/Helpdesk y STM (personal de la empresa adjudicataria), por los responsables de cada soporte (CCASA) y por el Área de Compras, Atención y Equipamiento de usuarios (AyE, CCASA), responsable última del servicio de CAU/Helpdesk y STM en CCASA.

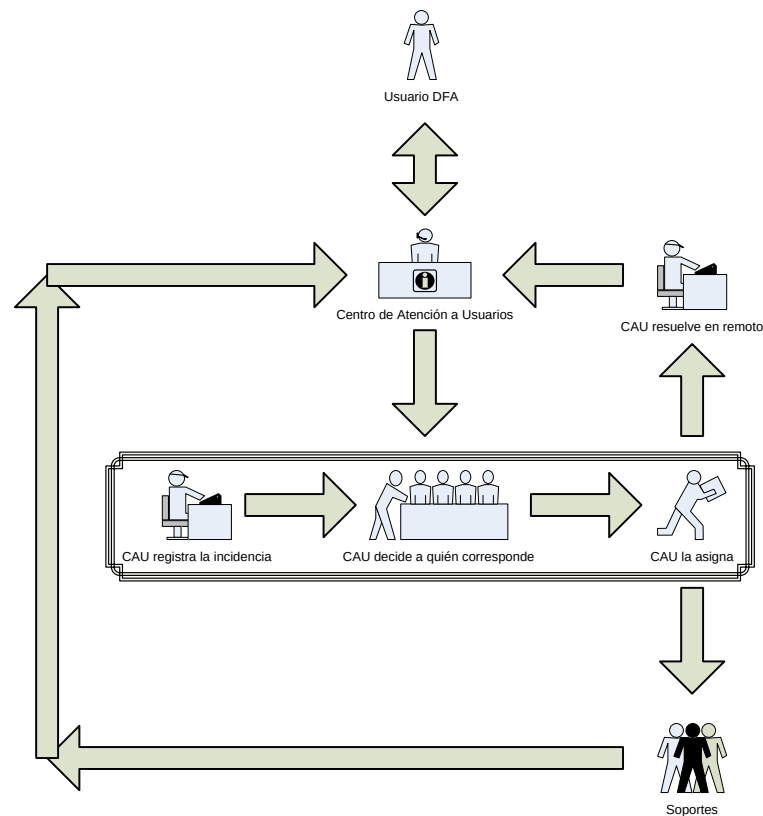


Fig. 1

Descripción del flujo de resolución de incidencias

Una vez que el usuario se pone en contacto con CAU/Helpdesk (por teléfono o correo electrónico), la incidencia se registra en la herramienta corporativa de gestión de incidencias.

- ✓ CAU/Helpdesk analiza, registra, categoriza y decide a qué soporte corresponde la resolución de esta incidencia.
- ✓ Si el propio CAU/Helpdesk puede resolverla en remoto lo hace y comunica la solución al usuario (ésta se marca como solucionada y se registra la solución en la herramienta corporativa de gestión de incidencias).
- ✓ En caso de que no pueda ser solucionada por el CAU/Helpdesk, éste la asigna al soporte encargado de resolverla.
- ✓ La incidencia es solucionada por el personal técnico del soporte asignado. Éste marca como solucionada la incidencia y registra la solución en la herramienta corporativa de gestión de incidencias.

- ✓ El usuario recibe una notificación de solución de la incidencia y dispone de 72 h (según calendario laboral) para reclamar. Si el usuario no manifiesta disconformidad en esas 72h la incidencia se cierra automáticamente.

Las incidencias son solucionadas por los diferentes grupos de soporte tal y como se ve en la tabla que figura a continuación, donde también figura el volumen en el periodo 2023/05/01-2024/05/01:

DFA-CCASA – Resolución de incidencias

Soporte	Incidencias y consultas	Porcentaje vs total
Infraestructuras	7.487	75,82%
CAU+STM	7.128	72,18%
Equipamiento y Atención a usuarios	93	0,94%
Gestor de Incidencias	20	0,20%
Compras y Reparaciones	3	0,03%
Redes	83	0,84%
Servidores	93	0,94%
Servidores de Aplicación	55	0,56%
Sistemas - Área Sistemas	4	0,04%
Explotación	8	0,08%
Soluciones y Productos	6	0,06%
Desarrollo	1.953	19,78%
Seguridad	429	4,34%

EEAA – Resolución de incidencias

Soporte	Incidencias y consultas	Porcentaje vs total
---------	-------------------------	---------------------

Infraestructuras	817	67,13%
CAU+STM	724	59,49%
Equipamiento y Atención a usuarios	23	1,89%
Gestor de Incidencias	1	0,08%
Compras y Reparaciones		0,00%
Redes	37	3,04%
Servidores	21	1,73%
Servidores de Aplicación	11	0,90%
Sistemas - Área Sistemas	0	0,00%
Explotación	0	0,00%
Soluciones y Productos	1	0,08%
Desarrollo	380	31,22%
Seguridad	19	1,56%

Gestión de peticiones

Las peticiones de los usuarios referentes a TIC son recogidas a través de una aplicación web propia de CCASA y son asignadas al soporte encargado de solucionarlas. Los soportes son grupos de técnicos encargados de solucionar las peticiones.

La atención de la petición puede requerir varias actuaciones y éstas pueden ser realizadas por varios grupos de soporte. El coordinador de CAU/Helpdesk y STM se encarga de desglosar las actuaciones de las peticiones que le sean requeridas desde CCASA. El criterio para saber si es el coordinador de CAU/Helpdesk y STM quién tiene que desglosar una petición en sus respectivas actuaciones es que dicha petición tenga alguna intervención de CAU/Helpdesk o STM o aquellas peticiones que, excepcionalmente, requieran ser desglosadas (intervenga o no STM) a solicitud de AyE (CCASA).

En la tabla que figura a continuación se muestran los diferentes soportes y el volumen de actuaciones (con origen peticiones) en el periodo 2023/05/01-2024/05/01.

DFA-CCASA – Resolución de peticiones

Soporte	Actuaciones (origen petición y reparación)	Porcentaje vs total
Infraestructuras	8.211	96,51%
CAU+STM	6.182	72,66%
Equipamiento y Atención a usuarios	1091	12,82%
Gestor de Incidencias	9	0,11%
Compras y Reparaciones	137	1,61%
Redes	40	0,47%
Servidores	23	0,27%
Servidores de Aplicación	46	0,54%
Sistemas - Área Sistemas	459	5,39%
Explotación	224	2,63%
Soluciones y Productos	3	0,04%
Desarrollo	160	1,88%
Seguridad	52	0,61%
Traslados	82	0,96%

EEAA – Resolución de peticiones

Soporte	Actuaciones (origen petición y reparación)	Porcentaje vs total
Infraestructuras	868	97,20%
CAU+STM	704	78,84%
Equipamiento y Atención a usuarios	106	11,87%
Gestor de Incidencias		0,00%

Compras y Reparaciones	23	2,58%
Redes	3	0,34%
Servidores	7	0,78%
Servidores de Aplicación	15	1,68%
Sistemas - Área Sistemas	7	0,78%
Explotación	3	0,34%
Soluciones y Productos	1	0,11%
Desarrollo	7	0,78%
Seguridad	12	1,34%
Traslados	5	0,56%

VI.- SERVICIOS A CONTRATAR

1. Atención a los usuarios (CAU/Helpdesk)

Este servicio contempla la existencia de un **Centro de Atención a Usuarios** (en adelante **CAU**) de la DFA, CCASA y los EEAA que se encargue de la atención a usuarios, vía teléfono y/o correo electrónico, en el ámbito de las TIC. Es primordial en este servicio la rapidez de atención y resolución; para ello es necesaria una alta capacidad de resolución sobre todo en lo referente a las incidencias, así como lograr una especialización progresiva en los sistemas de información de DFA, CCASA y los EEAA.

ALCANCE

La tipología de elementos hardware objeto del servicio es la siguiente:

- ✓ Portátil (Equipo, Ratón, Monitor y Replicador de puertos si los tuviera)
- ✓ Sobremesa (CPU, Monitor, Teclado y Ratón)
- ✓ Workstation (CPU, Monitor, Teclado y Ratón)
- ✓ Tablet (iPad, Samsung Galaxy o futuros modelos)
- ✓ Smartphone corporativo (suministrados por la Secretaría Técnica de Servicios Generales o equivalente en los entes afines)
- ✓ Smartphone personal (cuando lo solicitado tenga relación con el desarrollo del puesto de trabajo del solicitante)

- ✓ Impresora de puesto
- ✓ Impresora de red
- ✓ Escáner
- ✓ Plotter
- ✓ Tabletas digitalizadoras
- ✓ Lector de tarjetas
- ✓ Lector código de barras
- ✓ Otros elementos menores

Elementos que se recogen en la aplicación de Inventario y que disponen de chapa.

La tipología de elementos software objeto del servicio es la siguiente:

- ✓ Aplicaciones desarrolladas por CCASA que estén activas en el Catálogo de aplicaciones.
- ✓ Productos de terceros que formen parte de la Plataforma Tecnológica.
- ✓ Aplicaciones y productos de otros entes y administraciones públicas a cuyo uso se haya adherido la DFA o los EEAA.

En función del tipo de elemento, la atención se completará con la resolución o, en caso de productos y aplicaciones de terceros (bien empresas, bien entes y/o administraciones públicas), la atención se limitará a labores de interlocución con otros soportes externos (ajenos a este contrato) en el caso de que exista contrato de mantenimiento vigente o AyE lo requiera.

El **CAU** es el **punto único de contacto** para la recepción de **incidencias y consultas** y por lo tanto le corresponderá atender, registrar y gestionar todas las incidencias que se produzcan y reporten en la DFA, CCASA y los EEAA en el ámbito de los sistemas de información, las TIC, lo cual incluye incidencias cuya resolución posterior corresponda a soportes ajenos a este contrato

CAU también cumplirá las funciones de **Helpdesk** y, por lo tanto, se encargará de aclarar los términos de una petición con el solicitante, previamente a la asignación de la misma a uno o más soportes.

El **horario de atención** será de **7:30 a 15:30** los **días laborables** según calendario laboral del Territorio Histórico de Álava.

El personal de atención a los usuarios tendrá dedicación exclusiva al servicio para la DFA , CCASA y los EEAA y la empresa adjudicataria deberá presentar la relación nominal de los recursos personales adscritos a la ejecución de estas tareas, incluyendo tanto el personal que forma parte del equipo de forma permanente como aquél que realiza tareas de refuerzo o sustituciones por baja, vacaciones, etc.

La atención al usuario se realizará en euskera y castellano.

Se exigirá una extensión del servicio de atención para usuarios VIP fuera del horario de atención anterior y se valorarán las propuestas al respecto (ver criterios no evaluables mediante fórmula).

El servicio debe tener en cuenta que se pueden presentar necesidades estacionales que supongan un pico de demanda que obligue a un aumento de la capacidad de respuesta del CAU para garantizar una adecuada cobertura.

Los canales de contacto con el CAU, y que por lo tanto deberán ser atendidos, podrán ser los siguientes:

- ✓ Teléfono.
- ✓ Correo electrónico.

** CCASA se reserva la posibilidad de incorporar nuevos canales (por ejemplo, chat, chatbox (inteligencia artificial) o mensajería aunque en el momento de escribir este pliego no es algo que esté siendo demandado por los usuarios de DFA ni de los EEAA.*

- ✓ El servicio debe contemplar un tratamiento diferenciado a usuarios con necesidades de atención específica, que denominaremos **usuarios VIP**. El el colectivo denominado “VIP” (habitualmente Diputadas/os, Directoras/es y Asesoras/es de la Diputación Foral de Álava, y Dirección-Gerencia de los Entes Afines, será de **un máximo de 60 personas entre DFA y EEAA**.
- ✓ El tratamiento a usuarios VIP se caracteriza por:
 - Prioridad en la atención y resolución (se les dará una prioridad de segundo nivel (Urgente/**Prioritaria**/Normal).
 - Seguimiento intensivo de las incidencias/peticiones informando al usuario en mayor grado que lo habitual.
 - Verificar, antes del cierre, con especial cuidado, la solución definitiva a fin de asegurarse de la correcta resolución.
 - Verificar, de manera inequívoca, la conformidad del usuario con la resolución.

- Atenciones a dispositivos móviles (tabletas y teléfonos) tanto corporativos como personales (en este último caso, cuando lo solicitado tenga relación con el desarrollo del puesto de trabajo del solicitante).

El servicio de atención a usuarios llevará a cabo su actuación de tres maneras posibles según lo que requiera cada caso:

- **Resolución inmediata** de la incidencia/consulta: implica la realización de todas las tareas, de principio a fin, incluidas en la resolución, y esta se hace en el tiempo de duración de la llamada.
- **Resolución diferida** de la incidencia/consulta: implica la realización de todas las tareas por parte de CAU, de principio a fin, incluidas en la resolución, pero con posterioridad a la llamada.
- **Escalado de la incidencia/consulta**: la resolución está fuera de la capacidad del CAU y por ello la escala. Implica que no realiza la tarea propia de resolución, sino que esta la lleva a cabo el soporte designado al efecto.

CCASA pone a disposición del Adjudicatario una aplicación de registro de incidencias/consultas (ticketing), así como una herramienta de control remoto.

Este servicio estará sujeto a un control basado **Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)**.

CCASA NO alojará en sus instalaciones al equipo de técnicos que desarrollen las funciones propias de la Atención a usuarios (CAU/Helpdesk). La única excepción son periodos de formación en que se decida la procedencia de que ciertos técnicos se personen en las dependencias de CCASA para su aprendizaje.

FUNCIONES/TAREAS

Atención a usuarios – CAU – Incidencias/consultas

Consiste en la recogida de información procedente del usuario relativa a posibles incidencias o consultas. CCASA aporta herramientas para el registro y gestión de incidencias. El CAU recoge todas las incidencias reportadas por los usuarios de DFA, CCASA y EEAA con destino a todos los soportes con los que cuenta la organización, no solamente el soporte que se pretende contratar mediante este pliego. El CAU debe, por lo tanto, dimensionarse bajo esta premisa. Más adelante, en la función de “Escalado de incidencias” figuran los soportes existentes.

Las tareas concretas a realizar son:

- Recogida y registro de incidencias y consultas
- Diagnóstico inicial
- Categorización: incluye al menos Tipificación y Priorización (automática y transparente para los técnicos de atención, en base a la matriz de prioridades).
- Agrupación de incidencias producidas por un mismo origen en un **problema** y gestión de mismo, apoyándose si fuese necesario en el Área de Equipamiento y Atención a usuarios (CCASA).

Resolución inmediata de incidencias

El CAU soluciona aquellas incidencias que pueden resolverse en el momento de la llamada pudiendo recurrir, si fuera necesario, a la toma de control remoto de los equipos. Una vez resuelta, documenta la solución aplicada. CCASA proporciona la herramienta para el control remoto.

Las tareas concretas a realizar son:

- Resolución de la incidencia.
- Cierre de la incidencia.
- Actualización del Inventario

Resolución diferida de incidencias

Cuando no es posible resolver en el momento, tras cerrar la llamada se analiza/diagnostica y se genera una solución que posteriormente se comunica al usuario.

Las tareas concretas a realizar son:

- Resolución de la incidencia.
- Cierre de la incidencia.
- Actualización del Inventario

Escalado de incidencias

Cuando la incidencia supera el ámbito de resolución del CAU, ésta es escalada a los soportes del siguiente nivel. Es de vital importancia que el mayor número posible de incidencias sean resueltas en el ámbito del CAU, por el beneficio de la inmediatez de la solución. Por tanto, el escalado a soportes solo se debe producir por imposibilidad manifiesta de resolución por parte del CAU.

Esta imposibilidad se produce por las siguientes posibles razones:

- que la resolución implique una actuación con desplazamiento.
- que la resolución implique una dedicación tan grande de tiempo (> 1 hora) que entorpecería la actividad de atención de llamadas perjudicando el objetivo de que las llamadas sean atendidas con el menor tiempo de espera posible.
- que la resolución implique el uso de herramientas o permisos no disponibles en CAU.
- que se encuentre en el circuito de otro grupo de soporte y por tanto no tenga la información/documentación para poderlo atender

El CAU comunica la asignación al soporte correspondiente según conste en la documentación del servicio y se haya convenido con el propio soporte (en un documento que denominamos **Circuito**). Estos soportes existen de manera independiente al CAU. En CCASA existen los siguientes:

- ✓ Soportes de infraestructuras (Servidores, Sistemas, Servidores de aplicación, Redes, Sistemas, Soluciones y Productos o Explotación, CCASA). No es objeto de este contrato.
- ✓ Soporte de Mantenimiento de Sistemas de Información (antiguamente Desarrollo, CCASA). No es objeto de este contrato.
- ✓ Soporte técnico microinformático (STM). Sí es objeto de este contrato y se define en el siguiente apartado de este documento.
- ✓ Soporte de Seguridad (CCASA). No es objeto de este contrato.
- ✓ Soporte de Consultores de Transformación digital (CCASA). No es objeto de este contrato.
- ✓ Soporte de Equipamiento y Atención a usuarios (CCASA). No es objeto de este contrato.

Las tareas concretas a realizar son:

- Identificación de la naturaleza o causa de la incidencia.
- Asignación al soporte más adecuado
- Priorización de las incidencias. Se asignarán diferentes prioridades (Urgente/Prioritaria/Normal) a las incidencias basándose en los siguientes criterios:
 - ✓ Nº de elementos o usuarios afectados.
 - ✓ Nivel de bloqueo (si una incidencia es o no paralizante en relación al equipo informático de puesto).

- ✓ Criticidad del servicio afectado (permanentemente o durante una determinada campaña).
- ✓ Usuarios VIP.

CCASA aportará al inicio del servicio la documentación relativa a criterios de priorización, funciones de los diferentes soportes, etc.

Seguimiento de las incidencias

El CAU debe efectuar en todo momento un seguimiento de las incidencias no cerradas para asegurar su resolución en el menor tiempo posible, debe realizar esto de manera coordinada con los soportes a los que haya escalado las incidencias, y debe supervisar que los soportes respondan en los plazos acordados. Debe encargarse también de la coordinación de soportes en el caso de las incidencias que necesiten ser atendidas por más de un soporte.

Las tareas concretas a realizar son:

- Seguimiento de la resolución de incidencias.
- Coordinación de soportes.
- Información al usuario del estado de su incidencia o consulta (proactiva o reactivamente).

Cierre de incidencias

Una vez resuelta la incidencia, bien por medios propios o por los soportes disponibles, se procede a comunicar al usuario dicha solución y cerrar los registros correspondientes.

Las tareas concretas a realizar son:

- Información al usuario de la solución (automática, por email).
- Cierre de los registros.

Detección de patrones y problemas masivos

El CAU debe tener una vigilancia permanente sobre las incidencias que se registran para que en caso de que de ellas se deduzca la existencia de una situación de grave impacto en el negocio, dispare la alerta correspondiente, de manera que se pongan en marcha los mecanismos establecidos por CCASA para el tratamiento de situaciones críticas.

Las tareas concretas a realizar son:

- Vigilancia de las incidencias.
- Detección de situaciones críticas.
- Comunicación al Área de Equipamiento y Atención a usuarios de CCASA.
- Agrupación de dichas incidencias en la herramienta de ticketing.

Detección de incidencias paralizantes

El CAU debe tener una vigilancia especial sobre las incidencias que supongan la imposibilidad de acceder por parte del usuario al equipo informático de puesto. Denominaremos paralizantes a estas incidencias y deberán ser priorizadas de manera preferente sobre las tareas que tengamos en ese momento.

Las tareas concretas a realizar son:

- Detección de una incidencia paralizante.
- Priorización de la incidencia paralizante.
- Comunicación al Área de Equipamiento y Atención a usuarios de CCASA.

Atención a usuarios – Helpdesk – Peticiones

El Helpdesk será el encargado de aclarar los términos de una petición con el solicitante previamente a la asignación de la misma a uno o más soportes.

Las funciones del Helpdesk serán:

- Registrar, categorizar y priorizar las peticiones abiertas por los clientes.
- Proporcionar una primera línea de soporte, realizando un primer diagnóstico y resolviendo peticiones.
- Asignar las peticiones que no pueda resolver.
- Monitorizar la resolución de las peticiones, escalando aquellas para las que exista riesgo de incumplir el acuerdo de nivel de servicio.
- Mantener informados a los clientes del estado de sus peticiones.
- Cerrar las peticiones resueltas, previa validación con los usuarios.
- Medir el nivel de satisfacción de los usuarios.
- Desglose en actuaciones: Una petición se descompone en las actuaciones básicas que llevarán a cabo uno o varios de los soportes del servicio. Si bien esta tarea se realizará desde Coordinación CAU/Soporte, este perfil puede determinar que Helpdesk debe formarse y hacer esta tarea.

Es un **objetivo estratégico del servicio** (tanto de CAU/Helpdesk como de Soporte técnico microinformático y en general del Área de Equipamiento y Atención a usuarios y CCASA) la **mejora en plazos y calidad de las altas de puesto**. Desde ese punto de vista, Helpdesk priorizará sus actuaciones referentes a las peticiones de Alta de puesto implementando las medidas necesarias para conseguir dicho objetivo.

Operación de SCCM (Microsoft System Center Configuration Manager)

El coordinador del servicio de CAU/Helpdesk será el responsable de que se lleven a cabo estas tareas:

- Distribución de paquetes para productos y actualizaciones en grupos de equipos.
- Actualización de las distribuciones de productos y aplicaciones.

Respuesta a consultas de usuarios

El CAU atenderá las consultas de los usuarios referentes al software y productos básicos instalados en los equipos informáticos de puesto: sistema operativo, Office 2021/365 (o versiones anteriores), otras herramientas ofimáticas, etc. La consulta se diferencia de la incidencia en que la consulta no resuelve un error sino que ayuda a la correcta realización de las labores de los usuarios.

Las tareas concretas a realizar son:

- Solución de la consulta.

Gestión del conocimiento

Tras resolver la incidencia se documentará la solución aplicada con el fin de obtener un buen aprovechamiento del esfuerzo que favorezca en el futuro la resolución rápida de casos similares mediante el análisis de las soluciones anteriormente aplicadas.

Las tareas concretas a realizar son:

- Actualizar la **Base de Datos de Conocimiento (BDC)**.
- Mantenimiento de la Documentación del servicio

Mejora continua

Se trata de actividades de análisis de la eficiencia que realiza el CAU en el marco de la evolución y mejora continuada del servicio a partir de las conclusiones obtenidas del trabajo diario. Resulta especialmente importante la estandarización de las soluciones a aplicar en casos concretos y repetitivos.

Las tareas concretas a realizar son:

- Estandarización de soluciones.
- Actualización de los procedimientos establecidos en el CAU.
- Establecimiento de circuitos entre CAU y el resto de soportes.

La mejora continua se llevará a cabo por los coordinadores de CAU, en un primer nivel, y por el Área de Equipamiento y Atención a usuarios (CCASA), en última instancia.

Control y monitorización del servicio

Se trata de, a partir de los registros, presentar los informes representativos de la actividad del servicio, así como obtener los valores de los indicadores que hayan sido asignados al proceso subyacente de manera que sea posible evaluar el servicio prestado a partir de dichos valores, y tomar acciones correctivas en el caso de que fuesen necesarias.

Las tareas concretas a realizar son:

- Obtener **informes de seguimiento** y actividad del servicio
- Obtener los **indicadores del servicio** demandados por CCASA.

Atención a máquinas virtuales

A todos los efectos las máquinas virtuales son idénticas a los equipos físicos en cuanto a su atención. El proceso habitual es que AyE solicitará la creación de las máquinas virtuales a Infraestructuras CCASA y el soporte técnico microinformático se encargará de instalar y configurar el software en las mismas.

CAU/Helpdesk atenderá incidencias, consultas y peticiones sobre máquinas virtuales.

A las máquinas virtuales sobre las que actúan los técnicos se inventarán y se les da un número de chapa ficticio.

Atención sobre equipos o accesorios sin inventariar (Ej: datáfonos)

Excepcionalmente existen equipos que prestan servicio a DFA y los EEAA y que no tienen la maqueta corporativa o incluso número de chapa.

Cuando llegue una incidencia, consulta o petición sobre uno de estos equipos CAU/Helpdesk registrará con el nº de chapa del equipo titular del usuario que llama y elevará al Coordinador del servicio de CAU/Helpdesk y STM. Coordinación se pondrá en contacto con AyE para ver cómo abordar el tema.

Será el responsable del área de AyE (o persona en quién delegue) quién determine las acciones a afrontar desde CAU/Helpdesk y STM sobre los equipos y accesorios sin inventariar, por tanto, no quedan excluidos del alcance del presente servicio por el mero hecho de no estar inventariados.

Atención sobre equipos con sistema operativo iOS

A todos los efectos los equipos con sistema operativo iOS serán atendidos tanto por CAU/Helpdesk como por el STM como unos equipos más tendiendo al inventariado y regularización de los mismos.

Si bien los productos Apple suelen contar con un contrato de mantenimiento específico y restrictivo desde CAU/Helpdesk y STM se proporcionará la mejor atención posible, escalando al Coordinador del servicio de CAU/Helpdesk y STM en primera instancia y éste a AyE cualquier problema o duda que surja respecto de las atenciones.

2. Soporte técnico microinformático.

Este servicio debe garantizar la plena operatividad de todo el equipamiento informático de puesto de la DFA y los EEAA.

La tipología de elementos objeto del servicio es la siguiente:

- ✓ Portátil estándar o Portatil de Gama Alta (PGA) y accesorios: ratón, monitor/es, teclado y replicador de puertos (base) si los tuviera.
- ✓ Sobremesa estándar y accesorios: ratón, monitor/es, teclado.
- ✓ Workstation y accesorios: ratón, monitor/es, teclado.
- ✓ Tablet (iPad, Samsung Galaxy o futuros modelos)
- ✓ Smartphone corporativo (suministrados por la Secretaría Técnica de Servicios Generales): Android y iPhone.
- ✓ Smartphone personal. En el caso de los teléfonos particulares, se atenderá únicamente la configuración del correo en el mismo, siempre que tenga relación con el desarrollo del puesto de trabajo del solicitante. En caso de querer ampliar el alcance de este punto es imprescindible dotar por parte de CCASA al servicio de una herramienta de MDM (Mobile Device Management) y de una licencia por dispositivo.
- ✓ Impresora de puesto
- ✓ Impresora de red
- ✓ Escáner
- ✓ Plotter

- ✓ Tabletas digitalizadoras
- ✓ Lector de tarjetas
- ✓ Lector código de barras
- ✓ Otros elementos menores

El servicio incluye la resolución de las incidencias producidas en los equipos informáticos de puesto y escaladas por el CAU, también la ejecución de las peticiones relativas al equipamiento y configuración de los equipos.

Es primordial en este servicio la rapidez de resolución de las incidencias que le son asignadas, para ello es necesaria una alta capacidad de resolución, así como lograr una especialización progresiva en los sistemas TIC de DFA, CCASA y EEAA.

ALCANCE

La resolución de incidencias incluye tanto al hardware como al software de los equipos informáticos de puesto (ordenadores).

El servicio de Soporte técnico microinformático llevará a cabo su actuación en la ubicación del usuario siempre que sea necesario, en caso contrario podrá llevarla a cabo mediante la toma de control remoto del equipo. El soporte “in situ” se prestará en todos los locales enumerados en el apartado IV de los pliegos técnicos: “Alcance del servicio”.

El horario de servicio será de 7:30 a 15:30 los días laborables según calendario laboral del Territorio Histórico de Álava..

El servicio debe tener en cuenta que se pueden presentar necesidades estacionales que supongan un pico de demanda que obligue a un aumento de la capacidad del servicio para garantizar una adecuada cobertura. Ejemplo de estas necesidades estacionales o Campañas son:

- ✓ Campaña de la Renta
- ✓ Oferta de empleo público (OPE)
- ✓ Concurso de traslados (interno de funcionarios).
- ✓ Proyecto de renovación del equipo informático de puesto
- ✓ Elaboración y aprobación de las enmiendas y presupuestos forales.
- ✓ Campañas en los cotos
- ✓ Campamentos – Udaraba
- ✓ Etc.

Estos picos de demanda o necesidades especiales fuera de horario se facturarán mediante la **asistencia técnica** de un máximo de **1.000 horas anuales** prevista en el servicio. Cualquier facturación mediante la asistencia técnica requiere de la aprobación previa del responsable del servicio (AyE, CCASA) y del Servicio de informática de la Dirección de Servicios Generales de la DFA.

El origen de las incidencias y peticiones son los siguientes:

- ✓ Peticiones: Procedentes de los usuarios mediante el Portal de peticiones de usuario o procedentes del Área de Equipamiento y Atención a usuarios (CCASA) por necesidades del servicio
- ✓ Incidencias: Procedentes del CAU mediante la acción de escalado a soportes en el sistema de incidencias.

CCASA pone a disposición del prestador del servicio:

- una herramienta de registro de incidencias.
- una herramienta de control remoto de un equipo.
- un portal de solicitud de peticiones.

Debe existir un proceso definido para la resolución de incidencias y otro para la resolución de peticiones. Los procesos incluirán todas las tareas de recepción, gestión, control, monitorización, relación con usuario, acciones de calidad, etc., no así las tareas “operativas”, propiamente dichas, que por abarcar una gran casuística no estarán incluidas de manera particular sino genérica.

Se pueden distinguir dos tipos de peticiones:

- ✓ Petición estandarizada o estándar: relacionada con los servicios considerados más demandados. Implica la existencia de una serie de datos de entrada específicos y una lista de tareas preestablecidas para su resolución. Su flujo de trabajo está automatizado mediante la herramienta de gestión de peticiones.
- ✓ Petición no estandarizada: presenta una casuística variable no susceptible de ser desglosada en una lista de tareas preestablecida. Tiene como entrada un campo de texto libre. Requiere de labor del CAU/Helpdesk para su traducción del lenguaje usuario a los requerimientos técnicos para su resolución.

Las actuaciones que puedan afectar a la disponibilidad y continuidad del negocio se realizarán fuera del horario laboral a fin de no entorpecer el desempeño de las labores propias de los usuarios.

Este servicio estará sujeto a un control basado en consecución de **Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)**.

Quedan excluidas de este servicio y del contrato derivado de este pliego la resolución de incidencias funcionales producidas en las aplicaciones desarrolladas a medida por CCASA, así como los defectos internos de productos comerciales de terceros.

CCASA NO alojará en sus instalaciones al equipo de técnicos que desarrollen las funciones propias del Soporte técnico microinformático.

FUNCIONES/TAREAS

Resolución incidencias

Las incidencias recogidas por el CAU/Helpdesk y que no pueden ser resueltas por este son asignadas a distintos grupos de soporte dependiendo de la naturaleza de las mismas. Los grupos de soporte resuelven la incidencia en el menor tiempo posible y atendiendo al esquema de priorización establecido. Uno de estos soportes es el que hemos denominado Soporte técnico microinformático y es objeto de esta descripción.

Se entiende por incidencia cualquier impedimento operativo que se encuentre el usuario en la utilización de su equipo, bien sea por un defecto de funcionamiento del software como por una inadecuada utilización del mismo, o cualquier otra razón que genere dicho impedimento operativo.

Las tareas concretas a realizar son:

- Reparación de incidencias hardware de puesto.
- Resolución de incidencias de instalación/configuración del software. Incluye las incidencias que se puedan presentar en todo el software instalado en cada uno de los equipos de puesto, con excepción de las incidencias funcionales de aplicaciones a medida o defectos internos del software de terceros. El orden de resolución tendrá en cuenta la prioridad previamente asignada a las incidencias.
- Identificación de problemas: a partir de incidencias repetitivas o ante la imposibilidad de determinar el origen de las incidencias se identificará un problema que será tratado como tal, de manera distinta al resto de incidencias.
- Cierre de la incidencia.
- Actualización del Inventario

Previamente a solicitar a CAU/Helpdesk desde STM la reasignación de una incidencia a otro soporte se realizarán pruebas exhaustivas que demuestren la necesidad de

intervención de otro soporte y las conclusiones de dichas pruebas se registrarán en la herramienta de gestión de incidencias para que el otro soporte puede iniciar su actuación reaprovechando el conocimiento de las pruebas realizadas.

Alertas por incidencias

El Soporte técnico microinformático debe tener una vigilancia permanente sobre las incidencias y peticiones que maneja para que, en caso de que de ellas se deduzca la existencia de una situación de grave impacto en el negocio o los sistemas de información, dispare la alerta correspondiente, de manera que se pongan en marcha los mecanismos establecidos por CCASA para el tratamiento de situaciones críticas o problemas generalizados.

Las tareas concretas a realizar son:

- Vigilancia de las incidencias
- Detección de situaciones críticas.
- Comunicación al Coordinador del servicio de CAU/Helpdesk y STM.
- Comunicación al Área de Equipamiento y Atención a usuarios (CCASA).

Resolución de Peticiones de puesto

Este servicio de Soporte técnico microinformático (STM) cubre las necesidades de los usuarios sobre el equipamiento, de software y hardware para sus puestos de trabajo, tales como instalación de PC, periféricos, repuestos de hardware, dispositivos móviles, al igual que la instalación de software base, software de comunicaciones, ofimática, aplicaciones, componentes software y productos comerciales.

También responde a las necesidades de configuración propias de los puestos o dispositivos móviles que permitan acceder a servicios tales como: comunicaciones, impresión de documentos, correo electrónico, permisos de acceso a aplicaciones, accesos a internet, accesos intranet, y en general todos los recursos corporativos.

Adicionalmente, incluye determinados servicios relativos a tratamiento de datos, tales como cambios de formato, exportación a herramientas, agrupaciones estadísticas, etc.

Los tipos de petición que pueden cursarlos usuarios son los siguientes:

- ✓ Equipamiento de hardware: Instalación de PC's y periféricos incluyendo su traslado desde almacén, movimientos de equipos entre distintas ubicaciones y, en ambos casos, su conexión a red. Cuando la actuación sobre el puesto se realice en una ubicación remota, el soporte técnico microinformático llevará a cabo la verificación

de la toma red y el parcheo de la misma en el armario de comunicaciones correspondientes. Los técnicos de soporte técnico microinformático deberán ser dotados por el Adjudicatario de herramientas de prueba y medida tipo Fluke para desarrollar estas tareas.

- ✓ Equipamiento de software: Instalación y configuración de software en los equipos informáticos de puesto, incluye software base, productos comerciales, aplicaciones de la DFA/EEAA, middleware, etc.
- ✓ Instalación en los equipos de las salas de formación del software específico necesario para cada curso.
- ✓ Recuperación de contraseñas.
- ✓ Recuperaciones de backup.
- ✓ Análisis y limpieza de virus en equipos de puesto.
- ✓ Configuración de accesorios y otros dispositivos hardware que así lo requieran.
- ✓ Configuración del software (aplicaciones desarrolladas por terceros o software dentro de la plataforma tecnológica de CCASA).
- ✓ Peticiones de asistencia de un técnico in situ para actos como: ruedas de prensa, cursos, eventos, soporte a las instalaciones de terceros (empresas o soportes de mantenimiento), etc.
- ✓ En general, cualquier actuación derivada de las necesidades que se les puedan presentar a los usuarios en el uso del equipo informático de puesto y dispositivos móviles.

Es un **objetivo estratégico** del servicio (tanto de CAU como de Soporte técnico microinformático y en general del Área de Equipamiento y Atención a usuarios y CCASA) la mejora en plazos y calidad de las altas de puesto. Desde ese punto de vista Soporte técnico microinformático priorizará sus actuaciones referentes a las peticiones de Alta de puesto implementando las medidas necesarias para conseguir dicho objetivo.

Las tareas concretas a realizar son:

- Registro de peticiones. El usuario introduce su petición en el Portal de peticiones, que proporciona un registro centralizado y es el punto único de entrada de todas las peticiones.
- Las peticiones llegarán al Soporte una vez hayan sido aclaradas por CAU/Helpdesk y validadas, clasificadas y priorizadas por el Área de Equipamiento y Atención a usuarios (CCASA).

- Estimación de esfuerzos y planificación para aquellas peticiones que no disponen de un flujo de realización estándar.
- Desglose en actuaciones: La petición se descompone en las actuaciones básicas que llevarán a cabo uno o varios de los grupos de soporte del servicio. Esta tarea se realizará desde Coordinación CAU/Soporte (pudiéndose ayudar de los técnicos de Helpdesk).
- Resolución de las actuaciones asignadas al Soporte técnico microinformático.
- Coordinación y seguimiento de las actuaciones que componen la petición.
- Cierre de la petición y notificación al usuario (automática por email).
- Actualización del Inventario.

Gestión de las licencias de Office 2021/365

Las licencias de Office 2021/365 van asociadas a la cuenta de usuario por lo que es importante gestionar las mismas en relación a las altas, bajas y modificaciones de los usuarios.

Esta tarea será llevada a cabo por AyE. El soporte técnico microinformático se encargará de las modificaciones del Inventario.

Operación de SCCM (Microsoft System Center Configuration Manager)

El coordinador del servicio de CAU/Helpdesk y STM será el responsable de que se lleven a cabo estas tareas:

- Distribución de paquetes para productos y actualizaciones en grupos de equipos.
- Actualización de las distribuciones de productos y aplicaciones.

Gestión del conocimiento

Tras resolver la incidencia se documentará la solución aplicada con el fin de obtener un buen aprovechamiento del esfuerzo que favorezca en el futuro la resolución rápida de casos similares mediante el análisis de las soluciones anteriormente aplicadas.

Las tareas concretas a realizar son:

- Actualiza la **B**ase de **D**atos de **C**onocimiento (**BDC**).
- Mantenimiento de la Documentación del servicio

Gestión de problemas masivos y/o acontecimientos singulares

Existen momentos que por su importancia o criticidad necesitan de una gestión especial. Para ello es imprescindible el conocimiento del negocio del cual se deriva la existencia de estos acontecimientos, así como una actitud cooperativa y de implicación que permita actuar de la manera más conveniente, aun cuando esto suponga actuaciones excepcionales, en estrecha colaboración con los diferentes estamentos de la DFA, CCASA y EEAA. Por ejemplo, actualizaciones de BIOS en todos los puestos ante vulnerabilidades de seguridad informática.

La atención de dichas necesidades especiales deberá ser aprobada por el responsable de AyE y del Servicio de informática de la Dirección de Servicios Generales de la DFA quienes podrán exigir al solicitante la financiación necesaria para abordar dicha actuación bien mediante proyecto, bien haciéndose cargo de la reducción (o suspensión) de los ANS del servicio (y en consecuencia, no aplicar las penalizaciones previstas).

Mejora continua

Se trata de actividades de análisis de la eficiencia que realiza el soporte técnico microinformático en el marco de la evolución y mejora continuada del servicio a partir de las conclusiones obtenidas del trabajo diario. Resulta especialmente importante la estandarización de las soluciones a aplicar en casos concretos y repetitivos.

Las tareas concretas a realizar son:

- Estandarización de soluciones respuesta a incidencias y peticiones
- Actualización de los procedimientos establecidos en el soporte técnico microinformático
- Creación de imágenes por estructura orgánica o perfiles profesionales que pueden acelerar el alta de puesto.

Control y monitorización del servicio

Se trata de, a partir de los registros, presentar los informes representativos de la actividad del servicio, así como obtener los valores de los indicadores que hayan sido asignados al proceso de manera que sea posible evaluar el servicio prestado a partir de dichos valores, y tomar acciones correctivas en el caso de que fuesen necesarias. Los indicadores del servicio estarán definidos en los procesos de resolución de incidencias y de peticiones y se cargarán en el cuadro de mando de CCASA.

Las tareas concretas a realizar son:

- **Informes de seguimiento** y actividad del servicio
- Cálculo de **indicadores**

Soporte a dispositivos móviles

El Soporte técnico microinformático se prestará a todos los dispositivos móviles (tabletas y teléfonos) tanto corporativos como personales (en este último caso, cuando lo solicitado tenga relación con el desarrollo del puesto de trabajo del solicitante).

Los elementos más frecuentes en un dispositivo móvil corporativo serán:

- Antivirus
- Certificados
- Correo
- Wifis corporativas
- Token RSA (o métodos alternativos multifactor).

En el caso de los teléfonos particulares, se atenderá únicamente la configuración del correo en el mismo, siempre que tenga relación con el desarrollo del puesto de trabajo del solicitante. En caso de querer ampliar el alcance de este punto es imprescindible dotar por parte de CCASA al servicio de una herramienta de MDM (Mobile Device Management) y de una licencia por dispositivo

Determinados elementos como los token RSA conllevan un coste y deben ser aprobados por la comisión de microinformática participada por la Secretaría Técnica de Servicios Generales (DFA) y el Área de Compras, Atención y Equipamiento de usuarios (AyE, CCASA) o las estructuras equivalentes en los EEAA.

Las tareas concretas a realizar son:

- Configuración inicial y entrega
- Resolución de incidencias
- Gestión de averías y reposiciones.

Gestión de inventario

CCASA dispone de una herramienta para la gestión del inventario hardware y software de los equipos. Cada actuación sobre un equipo en el suministro, resolución de incidencias, y realización de peticiones, será reflejada en el inventario por el responsable de dicha actuación, actualizando los elementos hardware y/o software afectados por dicha actuación.

Periódicamente se llevarán a cabo revisiones de la calidad del registro del Inventario mediante la comprobación in situ de los elementos en sus ubicaciones.

Colaboración en la resolución de problemas

El Soporte técnico microinformático colaborará en los diagnósticos especializados y la posterior resolución de los problemas cuando así sea requerido por CCASA.

Resoluciones sobre las máquinas virtuales

A todos los efectos las máquinas virtuales son idénticas a los equipos físicos en cuanto a su atención. El proceso habitual es que AyE solicitará la creación de las máquinas virtuales a Infraestructuras CCASA y el soporte técnico microinformático se encargará de instalar y configurar el software en las mismas.

STM atenderá incidencias, consultas y peticiones sobre máquinas virtuales.

A las máquinas virtuales sobre las que actúan los técnicos se inventarían y se les da un número de chapa ficticio.

Resoluciones sobre equipos sin número de chapa o accesorios sin inventariar (Ej: datáfonos)

Excepcionalmente existen equipos que prestan servicio a DFA y los EEAA y que no tienen la maqueta corporativa o incluso número de chapa.

Cuando llegue una incidencia, consulta o petición sobre uno de estos equipos CAU/Helpdesk registrará con el nº de chapa del equipo titular del usuario que llama y elevará al Coordinador del servicio de CAU/Helpdesk y STM. Coordinación se pondrá en contacto con AyE para ver cómo abordar el tema.

Será el responsable del área de AyE quien determine las acciones a afrontar desde CAU/Helpdesk y STM sobre los equipos y accesorios sin inventariar, por tanto, no quedan excluidos del alcance del presente servicio por el mero hecho de no estar inventariados.

Resoluciones sobre equipos con sistema operativo iOS

A todos los efectos los equipos con sistema operativo iOS serán atendidos tanto por CAU/Helpdesk como por el STM como unos equipos más tendiendo al inventariado y regularización de los mismos.

Si bien los productos Apple suelen contar con un contrato de mantenimiento específico y restrictivo desde CAU/Helpdesk y STM se proporcionará la mejor atención posible,

escalando al Coordinador del servicio de CAU/Helpdesk y STM en primera instancia y éste a AyE cualquier problema o duda que surja respecto de las atenciones.

Resoluciones sobre las impresoras

Las impresoras, tanto las de red como las de puesto, son accesorios inventariados e incluidos dentro del alcance del contrato.

En el caso de que se requiera de un especialista en impresoras para llevar a cabo ciertas reparaciones, la actuación de este técnico especialista correrá a cargo de Adjudicatario y no se facturará aparte por sus servicios a CCASA.

El conocimiento derivado de las actuaciones del especialista deberá ser transmitido y adquirido por los TSM que prestan el servicio.

En caso de ser necesaria la adquisición de piezas relacionadas con las impresoras tras el diagnóstico técnico, el coste de las mismas será comunicado a DFA o los EEAA quienes autorizarán y financiarán la compra.

Mantenimiento de Directorio Activo

Será responsabilidad del STM:

- ✓ Eliminar el objeto de DA cuando un equipo se pase a almacén, se saque de dominio, se extravíe, etc.
- ✓ Hacer contrastes periódicos de DA con Inventario para detectar y eliminar objetos de equipos dados de baja en Inventario.

VII.- CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

1. Locales

Todos los locales necesarios para el suministro y la prestación de servicios, incluidos en este pliego, serán proporcionados por el Adjudicatario; esto incluye la ubicación física del personal asignado, así como los talleres y almacenes.

Los locales deberán contar con las infraestructuras necesarias para la prestación de todos los servicios y en concreto contarán con conexionado de líneas de voz y datos con la oficina principal de CCASA, así como conexión a internet.

Los locales contarán con todas las condiciones necesarias para garantizar la seguridad e higiene de los trabajadores allí ubicados y serán conformes a todas las reglamentaciones laborales vigentes en materia de construcción, habitabilidad, seguridad y ergonomía.

La **sede** desde la que el Adjudicatario presta el servicio de Soporte técnico microinformático tendrá que estar obligatoriamente **a una distancia inferior o igual a 12 km de la sede de la DFA** con mayor número de usuarios, la cual está situada en la siguiente dirección: C/Samaniego 14, Vitoria-Gasteiz). El cálculo de distancia se realizará con Google Maps.

La conexión a la red de local de la DFA podrá ser mediante una de las siguientes opciones:

- Opción 1: Conexión mediante línea de Operador de Comunicaciones con conexión a la VPN-IP de la DFA en tecnología FTTH 300 Mbps simétricos o superior.
- Opción 2: Conexión mediante VPN por Internet.

En el caso de línea de Operador, el adjudicatario deberá contratar la línea necesariamente con el Operador de Comunicaciones de la DFA sobre el que ya tiene constituida una red VPN-IP.

En cualquier caso, el coste de la línea de conexión corresponderá a la empresa adjudicataria.

Las líneas de voz y datos necesarias para la prestación del servicio serán competencia de la empresa adjudicataria, tanto en su contratación, instalación y mantenimiento posterior.

El número de entrada del servicio lo proporcionará Diputación Foral de Álava.

Dada la criticidad del servicio, la empresa adjudicataria deberá contar obligatoriamente con un plan de contingencia y una

alternativa, de manera que se garantice la operatividad del servicio en todo momento.

2. Horarios de prestación de los servicios

Se estipulan los siguientes horarios para los diferentes servicios:

- La **atención a usuarios (CAU/Helpdesk)** estará disponible, como mínimo, desde las **7:30 hasta las 15:30** todos los días laborables del año (según calendario laboral del Territorio Histórico de Álava).
- El **soporte técnico microinformático (STM)** tendrá un horario coincidente con el de atención a usuarios **-7:30 a 15:30** todos los días laborables- pero podrá ampliarse por el Adjudicatario para la realización de tareas -en las que no sea necesaria la presencia del usuario- que le permitan cumplir con los ANS comprometidos. En los casos en que la presencia del usuario sea necesaria, la actuación “in situ” podrá estar limitada a la franja de horario presencial obligatorio en caso de que el usuario así lo demande.

En circunstancias especiales (Campañas, por ejemplo) en las que el horario de atención al público se amplía, tanto el servicio de “Atención a usuarios (CAU/Helpdesk)” como el de “Soporte técnico microinformático” se ajustarán a dichos horarios ampliados, aunque en una versión reducida -en cuanto a dimensión- a cuantificar y acordar en cada caso con DFA-CCASA.

Las ampliaciones de horario de servicio o de recursos de técnicos de atención y/o soporte, en los casos puntuales descritos, deberán ser solicitadas y autorizadas por el responsable del mismo por parte de DFA-CCASA y por el Servicio de informática de la Dirección de Servicios Generales de la DFA. De no contar con tal autorización no serán abonadas las horas de servicio prestadas fuera del horario ordinario.

Durante la ejecución del contrato, DFA-CCASA podrán modificar unilateralmente los horarios expresados en este apartado siempre que esto no suponga un aumento del tiempo total de servicio.

3. Recursos humanos – Equipos de trabajo

La prestación del servicio tiene que contar con los recursos humanos necesarios y apropiados para hacerlo con garantías de éxito, dando una respuesta de calidad a las todas las funciones del servicio.

Para el servicio de CAU/Helpdesk y STM el **equipo mínimo admitido por DFA-CCASA**, basado en su experiencia y volumen de trabajo habitual, será el siguiente:

- 1 coordinador/a de Servicio
- 6 Técnicos/as de Atención para CAU/Helpdesk
- 9 Técnicos/as de Soporte técnico microinformático

Este número de integrantes se considera el mínimo para asegurar la provisión de las **29.640 horas** que corresponderían a **15 miembros** del equipo durante **247 días laborables (según calendario 2024) en jornadas de 8 horas, sin contar vacaciones** (precisamente la decimosexta persona es la que cubre los periodos vacacionales de los otros 15 sin afectar al servicio).

Además es requisito imprescindible que **al menos 3** de los integrantes del equipo mínimo tenga:

- ✓ **Formación verificable en SCCM** (Microsoft System Center Configuration Manager), o bien

- ✓ **Experiencia mínima de 1 año como operador o administrador de SCCM,** llevando a cabo tareas de:

- Distribución de paquetes de productos y actualizaciones en grupos de equipos
- Actualización de paquetes de productos y aplicaciones

Se valorará (ver criterios evaluables mediante fórmula recogidos en el CC) que, además, otros integrantes del equipo cuenten con esta formación y/o experiencia.

A continuación, figuran los diferentes perfiles que han sido identificados para los servicios de Atención a usuarios y Soporte técnico microinformático. Los integrantes del equipo de trabajo deberán cumplir obligatoriamente los requisitos expresados para cada perfil.

Coordinador/a de Servicio

Deberá acreditar:

- Titulación superior o media en Informática, Telecomunicaciones o similar y 3 años de experiencia equivalente ó 6 años de experiencia en puesto de coordinador.
- Certificación ITIL

Además, deberá contar con conocimientos y habilidades en:

- Interlocución con responsables de servicio.
- Gestión de equipos de trabajo.
- Trato con usuarios.
- Herramientas de ofimática.

Técnico/a de Atención para CAU/Helpdesk

Deberá acreditar:

- Titulación FP II o superior (preferentemente en informática) y 3 años de experiencia como técnico de atención o soporte.
- Titulación PL1 administrativo de euskera o equivalente.
- Conocimientos de Windows y Microsoft Office (idealmente de las versiones Windows 11 y Office 2021/365 o las inmediatamente anteriores), mediante certificación, titulación de FP o cualquier otro medio similar.

Además, deberá contar con conocimientos y habilidades en:

- Trato con los usuarios, telefónica y presencialmente.
- Conocimientos de ITIL
- Interlocución oral y escrita ágil.

Técnico/a de Soporte técnico microinformático (STM)

Deberá acreditar:

- Titulación FP II o superior (preferentemente en informática) y 3 años de experiencia como técnico de soporte.
- Certificación Microsoft en Windows 11 (o Windows 10).
- Certificación Microsoft en Office 2021 / Office 365 (o Office 2019).

Además, deberá contar con conocimientos y habilidades en:

- Trato con los usuarios telefónica y presencialmente.
- Conocimientos de ITIL.
- Conocimiento técnico avanzado del PC, tanto hardware como software.
- Conocimiento en herramientas de ofimática.

Es requisito imprescindible que al menos el 30% de las personas técnicas de soporte microinformático (min. 3 personas) dispongan de “Titulación PL1 administrativo de euskera o equivalente”.

Los periodos vacacionales de los equipos serán organizados y planificados por la empresa adjudicataria y estos serán cubiertos por personal adecuadamente formado y que a su vez puedan acreditar el cumplimiento de los requisitos anteriormente descritos, de manera que los servicios no se resientan en ningún momento. Igualmente, la empresa adjudicataria suplirá las bajas temporales o definitivas con los recursos apropiados, exigiendo que la persona que vaya a acometer dicha suplencia cumpla con los requisitos y conocimientos recogidos en el presente pliego.

La empresa adjudicataria estará obligada a prestar el servicio con el equipo de profesionales adscritos en la oferta presentada en la presente licitación. **El 100% del personal integrante del equipo adscrito** para la ejecución del servicio debe tener una **relación contractual de carácter indefinido** con la empresa licitadora. Dicho equipo no podrá ser modificado salvo que exista aprobación explícita por el CCASA. Cualquier cambio propuesto, deberá realizarse con personal de la plantilla, y deberá cumplir con los

mismos requisitos y funcionalidades que el perfil sustituido. El cumplimiento de esta cláusula es una obligación esencial del contrato.

El CCASA podrá auditar durante la ejecución del contrato que el equipo de trabajo propuesto tenga las cualificaciones profesionales y los conocimientos requeridos.

Toda la información relativa al equipo de trabajo deberá figurar en los Anexos XV “Cualificación profesional” y XVI “Resumen de equipos de trabajo”.

Las personas inscritas a la ejecución del contrato tendrán **dedicación exclusiva** para acometer las tareas y funciones que se desprenden de este contrato. Por lo tanto, dichas personas no podrán realizar ningún trabajo para clientes distintos a la DFA, el CCASA y las EEAA.

Los recursos asignados al soporte técnico microinformático podrán ser requeridos a fin de atender “in situ” los problemas que pudieran aparecer en oficinas de la DFA o de los EEAA situadas en los distintos municipios del Territorio Histórico de Álava. Serán por cuenta de la empresa adjudicataria todos los gastos de dietas y desplazamientos del personal que se dieran por tal motivo (no pudiendo considerarse estos gastos parte del salario del personal en el caso de que el personal tuviese que adelantar los mismos).

El **porcentaje de rotación** del personal deberá mantenerse en unos márgenes aceptables para el normal desarrollo del servicio. La empresa adjudicataria se compromete a mantener o incrementar el porcentaje de estabilidad laboral del equipo de trabajo durante la totalidad del periodo de ejecución del contrato, por lo que deberá acreditar la sustitución de personal con contrato de carácter indefinido por personal con el mismo tipo de relación laboral, mediante la aportación de los contratos laborales afectados.

Será obligatorio por parte de la empresa adjudicataria comunicar al responsable del servicio en CCASA mensualmente las posibles modificaciones por causas imputables a la adjudicataria, del personal interviniente en el servicio por incorporación de personal que no consta en la relación nominal presentada en la oferta, considerándose falta grave la ocultación o alteración de esta información pudiendo dar lugar a la resolución del contrato en curso.

4. Equipamiento e infraestructuras

Todo el equipamiento e infraestructuras y otros gastos necesarios para efectuar los suministros y prestar los servicios incluidos en el contrato correrán por cuenta del Adjudicatario. Esto incluye equipos, herramientas, licencias de software, líneas de comunicación, reparaciones, etc.

CCASA habilitará el acceso a la red local de DFA -que la misma estime oportuno y sea necesario para la prestación de los servicios- desde las instalaciones del Adjudicatario. Este correrá con todos los costes derivados de dicho enlace.

En la actualidad DFA-CCASA disponen de herramientas corporativas tanto para la gestión de las incidencias como para la gestión de peticiones de usuario, el personal de la empresa prestadora del servicio tendrá acceso on-line a dichas aplicaciones mediante líneas de datos provistas por el Adjudicatario. Dada la criticidad de este acceso, el adjudicatario se dotará de las medidas oportunas para contar con las adecuadas condiciones de seguridad, que podrán ser auditadas por DFA-CCASA.

En caso de que el Adjudicatario compartiese algún tipo de equipamiento para la prestación de servicios a la DFA y a algún otro cliente, deberá establecer los mecanismos de seguridad que garanticen que la información relativa a la DFA solo es accesible por los técnicos asignados a la prestación de los servicios del contrato firmado con la DFA. En caso de incidente de seguridad en las instalaciones del Adjudicatario que ponga en riesgo la red corporativa de CCASA a la que pudieran estar conectados los equipos del servicio, el Adjudicatario proveerá del equipamiento hardware (equipos) y software (licencias y maquetas) necesario para que el personal de servicio pueda seguir desempeñando sus funciones de manera segura. CCASA podrá auditar el equipamiento para certificar su seguridad e integridad y evitar el contagio.

Las llamadas de los usuarios dirigidas al CAU estarán controladas por la instalación de comunicaciones de la DFA, desde la cual se redireccionarán hacia las instalaciones del Adjudicatario. La infraestructura necesaria para ello es responsabilidad del Adjudicatario, así como los costes de ella derivados, tanto en instalación como en mantenimiento o servicio de operadores de comunicaciones.

El Adjudicatario dispondrá en su instalación de un sistema de control que permita obtener información relativa a las llamadas. Datos tales como nº de llamadas, tiempo de espera hasta la atención de cada llamada, duración de la llamada, y todos aquellos datos necesarios para contrastar la calidad del servicio y/o realizar el cálculo de los indicadores relacionados con los Acuerdos de Nivel de Servicio establecidos.

El Adjudicatario podrá proponer el uso de herramientas distintas de las corporativas de CCASA siempre que justifique una mejora en la prestación de los servicios. CCASA atenderá y decidirá sobre estas propuestas. El Adjudicatario, asimismo, podrá proponer y proporcionar cualquier herramienta adicional a las mencionadas que considere necesaria para mejorar la calidad del servicio propuesto.

5. Procesos para la prestación de los servicios

CCASA ha diseñado los flujos de tareas a realizar para la prestación de cada uno de los servicios y dispone, además, de una descripción formal mediante ficha y procedimiento de dichos procesos ajustada a los estándares de calidad más reconocidos, por lo que es obligatorio llevar a cabo la prestación de los servicios de CAU/Helpdesk y Soporte técnico microinformático de la manera establecida en los procesos diseñados por CCASA.

6. Modelo de relación

El modelo de relación establece la manera en que los responsables de los servicios por parte del Adjudicatario se comunican –a fin de informar, consultar, proponer, decidir, intercambiar opiniones, etc.- con los responsables de los servicios por parte de CCASA.

El modelo de relación incluye los siguientes roles:

- ✓ Responsable del contrato: es la figura de máxima responsabilidad por parte de CCASA en el control y vigilancia del cumplimiento de los compromisos incluidos en el contrato. Es imprescindible su conformidad para cualquier modificación a los términos expresados en el contrato. Tiene potestad para aplicar las penalizaciones previstas en el modelo de ANS. Es interlocutor del responsable de contrato por parte del Adjudicatario. Este rol recae en la Dirección-Gerencia de CCASA.
- ✓ Responsable del servicio: Es responsable del control y supervisión de todo lo inherente al servicio. Informa al responsable de contrato del grado de cumplimiento de los ANS. Es interlocutor con el Adjudicatario para los asuntos relativos al servicio. Este rol recae en el responsable del Área de Compras, Atención y Equipamiento de usuarios (AyE, CCASA) y el Servicio de informática de la Dirección de Servicios Generales de la DF.
- ✓ Gestor del servicio Ejercerá la supervisión y control del servicio. Este rol recae en el gestor de servicios del Área de Compras, Atención y Equipamiento de usuarios (AyE, CCASA) y el Servicio de informática de la Dirección de Servicios Generales de la DF.

Por parte del Adjudicatario

- ✓ Responsable del contrato: es una figura que cuenta con el suficiente peso y responsabilidad en la compañía adjudicataria como para ser un interlocutor válido a la hora de negociar cualquier modificación de los términos del contrato, así como responsabilizarse del cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio y

compromisos en él establecidos, e igualmente para gestionar las posibles penalizaciones, consecuencia de algún incumplimiento. Es el interlocutor con el responsable de servicio por parte de CCASA y, solo excepcionalmente, con el responsable de contrato de CCASA.

- ✓ Coordinador del servicio: es una figura (o varias) que dirige, coordina y gestiona la prestación de los servicios haciéndose cargo de la planificación de las tareas, el control de los ANS y la mejora continua del servicio. Es el interlocutor con el responsable de servicio por parte del CCASA.

También incluye los siguientes comités:

- ✓ Comité de Dirección: Este comité se reunirá con carácter anual y estará formado por la, Dirección-Gerencia de CCASA los responsables del contrato, y los responsables del servicio. Es responsable de revisar el funcionamiento del servicio, alterar de mutuo acuerdo los términos del mismo y aporta visión estratégica fundamental para el devenir de los servicios.
- ✓ Comité de Seguimiento: Este comité se reunirá con carácter mensual y estará formado por los responsables de servicio del Adjudicatario y de CCASA/DFA y aquellas personas que éstos estimen oportunas para el mejor seguimiento y supervisión de las actividades de los servicios y sus resultados.

7. Informes de seguimiento

Mensualmente se reportará un informe de seguimiento al responsable del servicio en CCASA y al Servicio de informática de la Dirección de Servicios Generales de la DF que será la base de la reunión mensual del Comité de Seguimiento (ver punto anterior).

Anualmente se reportará un informe de seguimiento anualizado al responsable del servicio en CCASA y al Servicio de informática de la Dirección de Servicios Generales de la DF que será la base de la reunión anual del Comité de Dirección (ver punto anterior).

La información proveniente de orígenes diversos (herramienta de gestión de incidencias, herramienta de gestión de peticiones, Inventario, Centralita (de DFA y del Adjudicatario, etc.) se aglutinará en una base de datos intermedia consultable mediante **Power BI** de tal manera que permita la obtención de datos e informes de manera dinámica e inmediata por parte de CCASA.

8. Inicio del servicio

De manera previa al comienzo efectivo de prestación del servicio, el Adjudicatario deberá hacerse con todos los conocimientos necesarios para su adecuada ejecución. Para ello participará en una fase que llamaremos de “transición” en la que su personal deberá asimilar las particulares circunstancias en las que tiene lugar la prestación de servicios en la DFA y los EEAA.

En esta fase de capacitación el nuevo Adjudicatario estará en permanente contacto con el vigente Adjudicatario para acordar las tareas de transferencia del servicio, que incluye: traspaso del conocimiento, de documentación, de información de cualquier índole, y habilitación en la operación. Esta fase tiene como objeto garantizar la continuidad del servicio tras la salida del actual proveedor.

La transición no se extenderá más allá de 30 días naturales y tampoco será menor de 15. En caso de que el Adjudicatario no sea capaz de completar la transición en ese tiempo y si transcurrido el mismo es necesaria aún, para la continuidad del servicio, la colaboración del proveedor saliente, el nuevo Adjudicatario asumirá los gastos de ello derivados.

Durante el periodo de transición el Adjudicatario entrante no tendrá derecho a ningún cobro ya que los servicios estarán siendo prestados por el Adjudicatario saliente.

9. Devolución del servicio

A la finalización del contrato por cualquier causa, el Adjudicatario saliente debe proceder a la devolución del servicio. En el caso de que exista un Adjudicatario entrante tendrá lugar la transferencia del servicio a lo largo de un periodo de transición (este periodo no se extenderá más allá de 30 días naturales y tampoco será menor de 15) en el que tanto el Adjudicatario saliente como el entrante puedan estar prestando –parcialmente- servicio. En caso de que no existiese un nuevo Adjudicatario para todos o alguno de los servicios, se practicaría la devolución a CCASA.

En el momento de la finalización del contrato, el Adjudicatario actual se compromete a iniciar la transición a un nuevo Adjudicatario colaborando activamente en las tareas de transferencia. Parte de la transferencia consistirá en poner al día a los técnicos del equipo entrante en todos aquellos aspectos que sean relevantes para el servicio. Además, incluirá traspaso del conocimiento, de documentación, de información de cualquier índole y habilitación en la operación. Se tendrá especial cuidado en la transferencia de los trabajos en curso, es decir trabajos ya iniciados que serán finalizados por el nuevo Adjudicatario.

Una vez finalizada la transición, el proveedor saliente ha finalizado sus responsabilidades y es el proveedor entrante el único responsable del suministro y servicio a todos los efectos.

VIII.- NIVELES DE SERVICIO

Como ya se ha expresado en apartados anteriores, los servicios incluidos en este pliego estarán sujetos a Acuerdos de Nivel de Servicio (en adelante ANS). 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 CCASA, o lo que es lo mismo la calidad de los suministros y servicios en relación con los niveles acordados por contrato.

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

El servicio se iniciará con los ANS y penalizaciones establecidos en este pliego, no obstante, dada la larga duración del contrato propuesto 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 CCASA y Adjudicatario (Comité de Dirección) los nuevos valores de los niveles de servicio o incluso un nuevo esquema de ANS y sus penalizaciones asociadas.

1.ANS

Se establece el siguiente esquema de ANS:

Servicio de atención a usuarios (CAU y Helpdesk):

- **ANS_CAU1:** El número de llamadas atendidas por el CAU con espera menor de 30 segundos será al menos de un 85% sobre el total de llamadas recibidas.
- **ANS_CAU2:** AL menos el 80% de las llamadas al CAU tipificadas como “consulta” serán atendidas y resueltas en un lapso de tiempo no superior a las 3 horas.
- **ANS_CAU3:** Al menos el 80% de las llamadas al CAU tipificadas como “Incidencia” y no escaladas a otros soportes serán atendidas y resueltas en un lapso de tiempo no superior a las 8 horas.
- **ANS_CAU4:** Al menos el 95% de las llamadas al CAU tipificadas como “Incidencia” y no escaladas a otros soportes serán atendidas y resueltas en un lapso de tiempo no superior a las 16 horas.

- **ANS_CAU5:** Al menos el 95% de las llamadas al CAU tipificadas como “Incidencia” y no escaladas a otros soportes y clasificadas con prioridad “Crítica” o “Urgente” serán solucionadas en un lapso de tiempo no superior a las 4 horas.
- **ANS_CAU6:** Al menos el 80% de las peticiones con origen portal de peticiones serán aclaradas y asignadas al soporte correspondiente en un lapso de tiempo no superior a las 8 horas.

Servicio de Soporte técnico microinformático:

- **ANS_STP1:** Al menos el 60% de las Incidencias escaladas al Soporte técnico microinformático serán resueltas en un lapso de tiempo no superior a las 8 horas.
- **ANS_STP2:** Al menos el 90% de las Incidencias escaladas al Soporte técnico microinformático serán resueltas en un lapso de tiempo no superior a las 24 horas.
- **ANS_STP3:** Al menos el 90% de las incidencias escaladas al Soporte técnico microinformático y clasificadas con prioridad “Crítica” o “Urgente” serán solucionadas en un lapso de tiempo no superior a las 8 horas.
- **ANS_STP4:** Al menos el 60% de las peticiones con origen portal de peticiones asignadas al Soporte técnico microinformático serán solucionadas en un lapso de tiempo no superior a las 24 horas.
- **ANS_STP5:** Al menos el 90% de las peticiones con origen portal de peticiones asignadas al Soporte técnico microinformático serán solucionadas en un lapso de tiempo no superior a las 40 horas.

Notas para todos los ANS:

- ✓ El control de ANS se realizará mensualmente.
- ✓ Los lapsos de tiempo se refieren a horas y días laborables.
- ✓ Los datos relativos a las llamadas se obtendrán de la centralita de DFA y/o de la centralita que proporcione el Adjudicatario, en caso de que el dato no pudiera obtenerse de la primera.
- ✓ La espera de una llamada se considera el tiempo 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 registrado hasta el momento en que la solución es comunicada a dicho usuario.

- ✓ La tipificación de las llamadas en “consulta” / “incidencia” se llevará a cabo según las pautas establecidas por CCASA.
- ✓ La priorización de las incidencias se llevará a cabo según las pautas establecidas por CCASA. En todo caso, el número de incidencias con prioridad “Crítica” o “Urgente” nunca superará el 10% del total mensual. De producirse este hecho, no se podría penalizar el incumplimiento de ANS_CAU5 ni de ANS_STP3
- ✓ Se considera como “Petición” a un requerimiento de usuarios de DFA, CCASA o los EEAA **cuya estimación de esfuerzo no supere las 40 horas** netas de trabajo. Las peticiones con un volumen de trabajo superior serán excluidas de los cálculos de los resultados de los ANS. Toda petición que supere las 40 horas de esfuerzo deberá ser consensuada con el responsable del servicio de y su motivación convenientemente documentada, dado que deberá ejecutarse mediante la asistencia técnica anual, al margen del servicio habitual lo que requerirá de una financiación extra.
- ✓ CCASA podrá auditar los registros de CAU y Soporte técnico microinformático 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 los ANS solo se tendrá en cuenta la actuación de los servicios en el horario estándar de mañana. Es decir, no se incluirán en los cálculos las actuaciones realizadas en extensiones de horario vespertino.

2. Penalizaciones

Se establecen las siguientes condiciones de penalización por incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio que en ningún caso superarían el límite de la facturación mensual del servicio:

- La aplicación de penalizaciones se realizará de forma mensual como consecuencia del control mensual de ANS.
- Penalizaciones en servicios de Atención a usuarios y Soporte técnico microinformático:
 - ✓ Se aplicará la penalización por incumplimiento de ANS cuando el resultado de uno o más indicadores correspondientes a los ANS arrojen un valor que no alcance el objetivo establecido por una diferencia igual o mayor al 20% de dicho objetivo. Por ejemplo, un ANS en el que se exige un cumplimiento de al menos un 80% se considerará “penalizables” cuando su indicador

ofrezca un resultado del 64% o menos ($80-80*0,2=64$). La penalización consistirá en la detracción en un porcentaje del 10%, por cada uno de los ANS “penalizables”, del importe del concepto servicios CAU y Soporte –no del total- de la factura correspondiente al mes de que se trate. Por ejemplo, si en un mismo mes se tuviesen dos ANS “penalizables” la penalización alcanzaría el 20% ($2*10\%$) del importe en concepto de servicios.

- ✓ También se aplicará la penalización por incumplimiento de ANS cuando el resultado de un indicador no alcance durante 2 meses consecutivos el objetivo establecido con independencia de la diferencia entre el objetivo y el resultado. En este caso se detraerá un 10% del importe del concepto servicios CAU y Soporte –no del total- de la factura correspondiente al segundo de los meses de los 2 consecutivos en los que ha tenido lugar el incumplimiento.
- ✓ Si en un mismo mes se diese la circunstancia de que existiesen cinco o más ANS “penalizables”, CCASA se reserva el derecho a la resolución del contrato. CCASA comunicaría esta decisión al Adjudicatario quién dispondría de un mes para llevar a cabo la devolución del servicio, tras el que se considerará extinguido el contrato.

IX.-CONDICIONES ECONÓMICAS

1. Premisas para el pago de los servicios

Los servicios de Atención a usuarios y Soporte técnico microinformático se calcularán en función del número de horas de trabajo del equipo de personas adscrito al servicio, que deberán acreditarse mensualmente por el Adjudicatario, y del precio unitario por hora ofertado por el mismo. **De forma típica, y considerando que no se produjeran solicitudes de prestación de horas de refuerzo por parte de CCASA, el número mensual de horas debería corresponder a 8 horas diarias de lunes a viernes por 15 personas.**

2. Fórmula de pago mensual

El importe mensual por los servicios de Atención a usuarios y Soporte técnico microinformático será el resultante de aplicar el precio por hora ofertado por licitador al número de horas de servicio prestadas cada mes.

No se realizará pago por este concepto durante el período de transición descrito en el punto “Inicio del servicio” del apartado “Condiciones de ejecución del servicio”.

3. Precio de la oferta

Las ofertas deberán expresar la siguiente tarifa:

- ✓ Oferta económica del licitador por el servicio de CAUHelpdesk y Soporte Técnico Microinformático (**OL**).

Para obtener el precio total del servicio, el licitador deberá ofertar un precio/hora y multiplicarlo por 29.640 horas.

Asimismo, el precio/hora ofertado servirá para determinar el precio a abonar por el consumo de la bolsa anual de horas estimada para situaciones no inicialmente contempladas en el servicio (máximo 1.000 horas /año).

Para poder establecer el precio/hora de las ofertas los licitadores deberán contemplar los siguientes aspectos:

- ✓ Los licitadores podrán considerar los distintos datos ofrecidos en el presente pliego (*nº de equipos a los que prestar servicio o datos de histórico de incidencias de la descripción de situación actual, nº mínimo de componentes del equipo admitido, etc.*). En todo caso, el precio que oferten, y que será valorado, se calculará sobre una estimación de un total de **29.640 horas (15 personas durante 247 días laborables (según calendario 2024) en jornadas de 8 horas).**

$$\text{OL} = \text{Precio/hora} \times 29.640$$

Esto es independiente del nº de integrantes del equipo necesarios para cubrir ese volumen de horas estimadas de servicio como se ha expresado en el apartado “Recursos humanos – Equipos de trabajo” (min. 16 personas).

En ningún caso el precio máximo por hora del servicio superará el siguiente importe:

Precio max/hora: **27,00 €/hora** (sin IVA)

4. Facturación

Se emitirá una factura mensual por el importe mensual por servicios de CAU y Soporte técnico microinformático (IMS).

La factura deberá venir acompañada de la siguiente documentación soporte, en formato Excel:

- Estadillo semanal detallando el personal que ha prestado el servicio de CAU y Soporte técnico microinformático y su horario de prestación, con sumatorio total de horas prestadas en el mes. Se adjunta modelo en el archivo "Control horas servicio.xlsx" (Anexo XV)