PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS (PPT)

Servicio de Centro de Atención a la Ciudadanía y Personas Usuarias de las Entidades Locales de Álava (2024-2026)

EXP. 2024001

Contenido

1 INTRODUCCIÓN 3

2 OBJETO 4

3 SERVICIOS 6

3.1 Alcance 6
3.2 Descripción 9

4 CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO 12

4.1 Acuerdos de nivel de servicio 12
4.2 Penalizaciones 14
4.3 Locales, equipamiento e infraestructuras 15
4.4 Herramientas 15
4.5 Horario y calendario 16
4.6 Derecho a Inspección y Auditoria 17
4.7 Modelo de relación 17
4.8 Organización del servicio 17
4.9 Control de calidad y eficacia del servicio 18
4.10 Inicio del servicio 19
4.11 Devolución del servicio 19
4.12 Confidencialidad 20

1 INTRODUCCIÓN

La sociedad pública foral Centro de Cálculo de Álava (en adelante CCASA) presta servicios a las Entidades Locales de Álava (en adelante EELL), por encargo de la Dirección de Equilibrio Territorial de la Diputación Foral de Álava (en adelante DFA). La DFA, consciente de la necesidad de prestar el servicio de atención a personas usuarias en las EELL, busca consolidar los servicios actualmente prestados y ampliarlos para poder prestar también atención a la ciudadanía que accede a los Sistemas de Información telemáticos de las Entidades Locales.

El presente documento describe la prestación de un servicio de Centro de Atención a Personas Usuarias (en adelante CAU) que cubra estas dos áreas de actuación:

- Centro de Atención a Personas Usuarias y de Soporte Microinformático de las Entidades Locales de Álava.

- Atención a la Ciudadanía que accede a los Sistemas de Información telemáticos de las Entidades Locales de Álava a través de sus Sedes Electrónicas.

En lo referente al servicio de CAU constatamos que la cantidad e importancia de los datos de los Ayuntamientos, Juntas Administrativas y demás entidades objeto del contrato puestos a disposición de las personas usuarias y sobre todo la diversidad de herramientas informáticas utilizadas y la volatilidad de la tecnología hacen necesario la creación de una estructura dedicada al soporte de personas usuarias para resolver todos los problemas relacionados con las herramientas informáticas que se les planteen.

Por otra parte, en lo que se refiere al Soporte Microinformático, el mantenimiento del equipamiento microinformático instalado obliga a, entre otras cosas, la dedicación de personal técnico para la instalación y soporte a las aplicaciones de gestión municipal proporcionadas por la Dirección de Equilibrio Territorial.

La atención a la ciudadanía se considera fundamental en el acompañamiento en el uso de las nuevas funcionalidades y servicios que las Entidades Locales incorporen a sus Sedes Electrónicas.

2 OBJETO

El presente pliego establece las condiciones de prestación de un **Servicio de CAU**, que preste Atención y Soporte Microinformático a las personas usuarias de las Entidades Locales de Álava, y a la ciudadanía que accede a los Sistemas de Información telemáticos de las Entidades Locales de Álava a través de sus Sedes Electrónicas.

Se trata de un servicio que garantice, a lo largo de la duración del contrato, por un lado la plena operatividad de las aplicaciones proporcionadas por la DFA en los equipos informáticos de puesto de las Entidades Locales, objeto del contrato, y por otro lado atienda las necesidades de las personas usuarias (ciudadanos/as, organismos y empresas) de la Sede Electrónica y web de las Entidades Locales.

Este servicio debe estar constituido con una estructura organizativa, coordinada por CCASA, y que se encargue de la operación de los diferentes ámbitos de atención que, basados en los estándares ITIL, garanticen en todo momento los objetivos antes descritos.

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

- Disponer de un centro de atención a los usuarios/as. Se trata de un único punto de contacto telefónico, por correo electrónico y vía formulario web, para dar respuesta a consultas, y resolver las incidencias, referidas a las aplicaciones propias de la DFA, Sedes Electrónicas y Web de Entidades Locales.
- Igualmente, también se encargará de derivar incidencias y consultas de aplicaciones propiedad de DFA que son gestionadas por proveedores externos.
- Disponer de un servicio de Soporte Microinformático que garantice, de manera continuada, la atención de las solicitudes de las personas usuarias relativas a instalación y configuración de aplicaciones propias de la DFA. **En ningún caso se incluye en este servicio los repuestos de piezas ni equipos de ningún tipo.**

A continuación, se detallan las distintas áreas de actuación que pueden generar llamadas y atenciones al CAU.

- Comunicaciones de Entidades Locales con DFA
- Gestión de Cuentas correo de Entidades Locales
- Aplicaciones DFA: Sólo es objeto de este contrato la atención y soporte microinformático de aquellos equipos de las Entidades Locales que tengan instaladas aplicaciones de la DFA, las cuales son en la actualidad:
    - Certifica web
    - Catastro
    - Visor avanzado de caminos
- Solicitudes de asesoramiento tecnológico y/o seguridad
- Webs construidas con Liferay y albergadas en el CPD de DFA
- NISAE – plataforma de interoperabilidad de las administraciones públicas vascas (altas, bajas, modificaciones de entidades y personas usuarias, solicitudes de intermediación manual, etc.)
- Pasarela de pagos MIPAGO

- Teletrabajo de personal que trabaja en Entidades Locales.
- Aplicaciones gestionadas por proveedores externos, y cuyas consultas e incidencias se deben derivar a los mismos:
    - Contabilidad
    - Gestor expedientes
    - Registro
    - Padrón
    - Gestión tributaria
    - Secretaría- Órganos colegiados
    - Nómina
    - Sede
- Atención a la Ciudadanía:
    - Factura electrónica (www.araba.eus)
    - Trámites telemáticos Sede- administrativos
    - Trámites telemáticos Sede- técnicos

NO es objeto de esta contratación:

- El aprovisionamiento de licencias de ningún tipo de software.
- El aprovisionamiento de ningún tipo de hardware, bien sea piezas de repuesto o equipos.
- El soporte de servidores.
- La virtualización de ordenadores de puesto.

3 SERVICIOS

3.1 Alcance

Las Entidades Locales que en la actualidad forman parte y serán destinatarias de los servicios objeto de esta oferta son las siguientes:

- Las siete Cuadrillas de Álava (si bien, son seis las que existen administrativamente)
- Los ayuntamientos de Álava (excepto el de Vitoria-Gasteiz)
- Las Juntas Administrativas, consorcios de aguas y basuras, y juzgados de paz que precisen aplicaciones de gestión proporcionadas por DFA. En estos casos se atenderán aquellos cuya ubicación física se encuentre dentro de los Ayuntamientos o dispongan de una conexión a la red de DFA a través de la conexión ubicada en el Ayuntamiento o Cuadrilla correspondiente, dentro del modelo actual de conectividad. El resto de casos se analizará no asegurándose la posibilidad de atención.

En el caso de precisarse un punto de conexión nuevo, deberá contar con el visto bueno previo de la Dirección de Equilibrio Territorial y del CCASA.

El número de equipos inventariados aproximado en las Entidades Locales descritas anteriormente será de 650 aproximadamente, con posibilidad de aumentar este número a 750 equipos a lo largo del contrato.

Por otro lado, también es destinataria de este servicio, la ciudadanía, organismos y empresas que se interrelacionan con las Entidades Locales a través de la Sede Electrónica o sus webs corporativas, y que accederán al CAU cuando tengan alguna incidencia o consulta.

En estos casos, el servicio consistirá en dar soporte en la atención y resolución de incidencias y consultas de todos los trámites que las Entidades Locales publiquen en sus Sedes Electrónicas y sus Webs.

Dentro de las demandas que lleguen al Servicio de CAU, podemos clasificar las atenciones en dos bloques:

1. Necesidades que pueden requerir de CAU la realización de la atención, resolución de primer nivel y soporte microinformático.
2. Necesidades que requieren de CAU la atención inicial más una derivación a un segundo nivel encargado de la resolución de las mismas. Considerando que el segundo nivel puede estar formado por personal del CCASA, de DFA o personal de empresas externas proveedoras de aplicaciones.

1. <u>Necesidades que pueden requerir de CAU la realización de la atención, resolución de primer nivel y soporte microinformático.</u>

Los elementos de las Entidades Locales a las que se ofrece un Servicio de CAU y resolución de incidencias que le surja al personal que trabaja en dichas Entidades, así como un Servicio de Soporte Microinformático son:

- ✓ PCs y periféricos propiedad de las Entidades Locales que requieran tener instaladas las **aplicaciones relacionadas con la DFA**. Estos PCs estarán inventariados y tendrán instalados los agentes necesarios para su gestión. **No se incluye ni reparación ni sustitución de hardware**.

- ✓ La instalación del software necesario **para el correcto funcionamiento de los aplicativos de la DFA (**Plataforma Windows 10 Pro 64 bits, Microsoft Office 2019/ Office 365).

- ✓ **Infraestructuras de los Sistemas Centrales,** propiedad de la DFA (tarea de Infraestructuras CCASA).

- ✓ Electrónica de red necesaria para la conexión a la DFA (el servicio proporcionado por CCASA cubre hasta el router), **no incluyéndose dentro del alcance otros equipos de la red interna de la entidad local para usos no relacionados con la DFA**. (tarea de Infraestructuras CCASA).

- ✓ Instalación del emulador gratuito wc3270 y, en caso necesario, el cliente de acceso remoto Citrix o de Terminal Server. En el caso del emulador WC3270, el número de usuarios de RACF e instalaciones de dicho emulador debe ser previamente consensuado entre la Entidad Local y la Dirección de Hacienda de DFA (en concreto con el Servicio de Tributos Locales y Catastro), siendo 2 el número de instalaciones estándar por Entidad Local.

- ✓ Todo software que sea necesario instalar en el puesto, **se exigirá siempre a la Entidad Local disponer de la correspondiente licencia de utilización del mismo**.

Con respecto a las **aplicaciones de la DFA** que utilizan las Entidades Locales a las que se les proporcionará los servicios son:

- ✓ Catastro (excepto aplicativo de TRACASA) y Certifica Web, aplicaciones proporcionadas por la Dirección de Hacienda.

- ✓ Visor avanzado de caminos.

- ✓ Para todas las aplicaciones de gestión de las Entidades Locales, propiedad de la Dirección de Equilibrio Territorial, **únicamente se encargará de la instalación de las aplicaciones o configuración de los equipos para su correcto funcionamiento, así como los sistemas e infraestructuras centrales que alojan a estas aplicaciones**.

- ✓ Creación de cuentas de correo electrónico corporativas.

- ✓ Configuración del puesto de personal de las Entidades Locales, para poder llevar a cabo la modalidad de teletrabajo.

No se contempla dentro del Servicio de CAU las siguientes atenciones:

- ✓ Atención de PCs y periféricos propiedad de las Entidades Locales que no tengan instaladas aplicaciones relacionadas con la DFA.
- ✓ Reparación o sustitución de ningún tipo de hardware.
- ✓ Suministro de software a instalar en los puestos. Las licencias y propiedad del sistema operativo (Windows 10 Pro 64bits), suite de ofimática (Microsoft Office 2019/ Office 365) y otros programas que no sean aplicativos de la DFA serán propiedad de las Entidades Locales.
- ✓ Electrónica de red necesaria para la conexión a la DFA-. No se contempla la atención de equipos de la red interna de las Entidades Locales utilizados para temas no relacionados con la DFA.

2. <u>Necesidades que requieren de CAU la atención inicial más una derivación a un segundo nivel encargado de la resolución de las mismas.</u>

En este punto nos podemos encontrar con necesidades generadas por el personal que trabaja en las Entidades Locales identificadas anteriormente, o por la ciudadanía.

Tras una primera atención desde el CAU, se derivará a CCASA como segundo nivel de resolución las incidencias del personal de Entidades Locales relativas a:

- ✓ Webs construidas con Liferay y albergadas en el CPD de DFA
- ✓ NISAE – plataforma de interoperabilidad de las administraciones públicas vascas (altas, bajas, modificaciones de entidades y personas usuarias, solicitudes de intermediación manual, etc.)
- ✓ Pasarela de pagos MIPAGO

Y se derivarán a proveedores externos, las incidencias de personal de Entidades Locales referidas a las aplicaciones de las que son responsables y que son:

- ✓ Contabilidad
- ✓ Gestor expedientes
- ✓ Registro
- ✓ Padrón
- ✓ Gestión tributaria
- ✓ Secretaría- Órganos colegiados
- ✓ Nómina
- ✓ Sede

Finalmente se derivará a personal de CCASA, las llamadas de la ciudadanía referidas a:

- ✓ Factura electrónica (www.araba.eus)
- ✓ Trámites telemáticos Sede-Temas administrativos
- ✓ Trámites telemáticos Sede-Temas técnicos

A modo orientativo, el siguiente cuadro muestra una estimación del volumen te de incidencias que se prevé reciba el Servicio de CAU.

Hay que tomar estos datos como una mera aproximación a lo que puede ocurrir, ya que no existen datos reales de llamadas sobre todos los servicios ofrecidos en este pliego:

PERSONAS USUARIAS	TIPOLOGIA DE ATENCION	VOLUMEN ESTIMADO ATENCIONES ANUALES
Personal interno de las Entidades Locales	Comunicaciones con DFA	932
	Cuentas correo	
	Aplicaciones DFA: - Certifica web - catastro - visor avanzado caminos	

	Asesoramiento tecnológico y/o de seguridad	36
	Webs construidas en Liferay y albergadas en CPD DFA	120
	NISAE- plataforma interoperabilidad administraciones públicas vascas	315
	Pasarela de pagos MIPAGO	245
	Teletrabajo	200
	Aplicaciones gestión proveedor externo: - Contabilidad - Gestor expedientes - Registro - Padrón - Gestión Tributaria - Secretaría - Órganos colegiados - Nómina - Sede	5555
Ciudadanía	Factura electrónica (nota en araba.eus)	15
	Trámites telemáticos sede-Administrativo	1240
	Trámites telemáticos sede-Técnico	1240

3.2 Descripción

- **<u>Servicio de Atención a Usuarios (CAU):</u>**

El Centro de Atención a personas Usuarias (CAU) es el punto de contacto único para todo lo relativo a incidencias y consultas.

Para contactar con el CAU se establecerán los siguientes canales: el telefónico, a través de correo electrónico, o a través del formulario web que genera un email normalizado. El horario de atención será de 7:30 a 15:30 horas de lunes a viernes. La atención al usuario se realizará en euskera y castellano.

La empresa adjudicataria deberá responder a este pliego con una concepción avanzada y moderna del modelo técnico y organizativo de un servicio de Centro de Atención que cubra el alcance descrito, debiendo de estar diseñado con una clara orientación al cliente y con el objetivo estratégico de mejorar la satisfacción tanto del personal interno de las Entidades Locales como de la ciudadanía.

El servicio prestado deberá cubrir las siguientes actividades:

✓ **Tramitación de incidencias:**

- CAU se encargará de la recepción y registro de las incidencias y consultas por parte de la persona usuarias.
- Atención telefónica para atender las dudas técnicas por las personas usuarias, a la hora de trabajar con las aplicaciones de gestión municipal proporcionadas por DFA (en el caso del personal interno de las Entidades Locales) o realizar sus trámites a través de la Sede Electrónica o la web corporativa de las Entidades Locales (en el caso de la ciudadanía).
- Atención de la cuenta de correo electrónico para atender las dudas técnicas planteadas por las personas usuarias, a la hora de trabajar con las aplicaciones de gestión municipal proporcionadas por DFA (en el caso del personal interno de las Entidades Locales) o realizar sus trámites a través de la Sede Electrónica o la web corporativa de las Entidades Locales (en el caso de la ciudadanía).
- Cualquier canal de atención adicional como el chat o redes sociales (Whatsapp, etc.) no está contemplado en el presente pliego.
- Escalado al siguiente nivel, compuesto por personal de la Dirección de Equilibrio Territorial de DFA, CCASA o empresas proveedoras externas, de todas las atenciones cuya competencia no se encuentre en el servicio.
- Registro y categorización de todas las atenciones para su posterior proceso estadístico.
- Entrega a la persona responsable del servicio en CCASA, de estadísticas periódicas con las llamadas atendidas y los correos electrónicos.
- Seguimiento de las incidencias canalizadas a CAU.
- Cierre en base al circuito establecido.

✓ **Resolución de incidencias documentadas:**

- CAU tratará de resolver la incidencia reportada por sus propios medios. El servicio se atenderá de forma remota, optimizando así los recursos de ambas partes.
- Comparación con la base de datos de conocimientos cumplimentada y mantenida por los grupos de soporte.
- Solución y cierre de la incidencia.
- Canalización a otros niveles de soporte: En el caso que una incidencia no pueda ser solucionada por el personal técnico de CAU se escalará al soporte que corresponda para su resolución.
- Seguimiento de las incidencias canalizadas a otros niveles según circuito establecido.
- Cierre incidencias canalizadas según circuito establecido

✓ **Gestión de incidencias críticas, quejas, anomalías y errores:**

- Reporte inmediato a la persona responsable del servicio de la situación y estado del incidente, con objeto de que desde DFA y CCASA se puedan corregir los fallos detectados y/o aplicar las medidas de solución pertinentes.

✓ **Emisión de llamadas y correos:**

- El servicio puede requerir de la realización de llamadas y envío de correos electrónicos a las personas usuarias, para la contestación de consultas previamente realizadas por ella.

✓ **Registro de peticiones de ESKATU en nombre de la entidad local:**

- Desde el CAU se procederá a registrar peticiones en la herramienta Eskatu en nombre de la Entidad Local, cuando los procedimientos establecidos entre CAU EELL y CCASA así lo requieran.

✓ **Proponer mejoras de contenido de la Sede, Web o aplicaciones utilizadas.**

- La persona Coordinadora y la Responsable del. Servicio plantearán en las reuniones de seguimiento mensual con CCASA modificaciones sobre los contenidos que están generando tickets en el CAU.

NOTA IMPORTANTE: En el caso de la atención de necesidades del personal de las Entidades Locales, este servicio sólo se aplica a los puestos, dispositivos, productos o aplicaciones incluidas en el inventario, plataforma tecnológica y el catálogo de aplicaciones de la DFA.

Las incidencias, consultas y peticiones sobre dichos aplicativos de gestión municipal detallados a continuación, se escalarán a la empresa proveedoras de estas. Ya que para estos aplicativos la Dirección de Equilibrio Territorial de la DFA tiene contratado un servicio específico.

- ✓ Contabilidad
- ✓ Gestor expedientes
- ✓ Registro
- ✓ Padrón
- ✓ Gestión tributaria
- ✓ Secretaría- Órganos colegiados
- ✓ Nómina
- ✓ Sede

- **<u>Soporte Microinformático y de Servidores:</u>**

El Servicio de Soporte Microinformático y Servidores proporciona la asistencia técnica destinada a solucionar las peticiones e incidencias relacionadas con las tecnologías de la información que puedan surgir a las personas usuarias en sus puestos de trabajo de las Entidades Locales, así como los que puedan surgir en los Sistemas Centrales.

El servicio comprende:

- Gestión y resolución de peticiones de actuaciones en el puesto de trabajo, periféricos, etc. de las Entidades Locales **exclusivamente** para los dispositivos y productos incluidos en el inventario y en la plataforma tecnológica de la DFA, así como en la infraestructura de los Sistemas Centrales propiedad de la DFA.
- Resolución de incidencias derivadas desde el servicio de CAU que no han podido ser resueltas en un primer momento.
- Mantenimiento del inventario de hardware. Denominamos inventario como un registro o repositorio de información donde se recoge cada uno de los elementos que configuran el puesto de trabajo y contiene en detalle la información tanto de los elementos hardware necesario para el funcionamiento de las **aplicaciones relacionadas con la DFA**.
- Administración y monitorización de las infraestructuras de los Sistemas Centrales, así como de las aplicación.
- Catastro (excepto aplicativo de TRACASA), Certifica Web, Visor avanzado y de parcelas proporcionadas por DFA y que son necesarias para las Entidades Locales.

Este servicio se prestará **exclusivamente** para los dispositivos y productos incluidos en el inventario y en la plataforma tecnológica de la DFA y necesarios para el funcionamiento de las **aplicaciones relacionadas con la DFA**.

4 CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

4.1 Acuerdos de nivel de servicio

En la oferta deberá venir perfectamente definido cuál es el planteamiento de estructura, recursos con los que se propone asumir y llevar a cabo la totalidad de los servicios objeto del concurso (personas, equipos, herramientas, etc.) y el modelo de relación entre los distintos perfiles. Es decir, supervisión y asignación de tareas y responsabilidades de los equipos que se encuentren ubicados en los diferentes servicios, así como coordinación y organización de los mismos.

Así mismo, la empresa licitadora deberá de especificar claramente cómo plantea gestionar su relación con CCASA.

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 servicios en relación con los niveles acordados por contrato.

El incumplimiento de los niveles de servicio podrá tener como consecuencia la aplicación de penalizaciones que el Adjudicatario deberá asumir.

El servicio se iniciará con los ANS establecidos en este pliego, no obstante, es una posibilidad 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 los nuevos valores objetivo de los niveles de servicio o incluso un nuevo esquema de ANS.

ANS

Se establece el siguiente esquema de ANS:

- Servicio de atención a usuarios:
    - **ANS_CAU1**: El número de llamadas atendidas por el CAU con espera menor de 25 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” y no escaladas a otros soportes, serán atendidas y solucionadas 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 solucionadas en un lapso de tiempo no superior a las 16 horas.
    - **ANS_CAU4**: Al menos el 95% de las llamadas al CAU tipificadas como “Incidencia” y no escaladas a soportes serán atendidas y solucionadas en un lapso de tiempo no superior a las 32 horas.
    - **ANS_CAU5**: Se tramitarán el 100% de los correos entrantes, dentro del horario laboral del día que se han recibido.

- Servicio de Soporte Microinformático de puesto:

- **ANS_STP1**: Al menos el 70% de las Incidencias escaladas al Soporte Microinformático de puesto serán solucionadas en un lapso de tiempo no superior a las 16 horas.
- **ANS_STP2**: Al menos el 90% de las Incidencias escaladas al Soporte Microinformático de puesto serán solucionadas en un lapso de tiempo no superior a las 32 horas.
- **ANS_STP3**: Al menos el 70% de las Peticiones asignadas al Soporte Microinformático de puesto serán solucionadas en un lapso de tiempo no superior a las 40 horas.

Notas para todos los ANS:

- ✓ Una incidencia está solucionada cuando el soporte al que ha sido asignado registra una solución que le es comunicada al usuario. Una vez solucionada el usuario dispondrá de 72h para comprobar la solución y reabrir o la incidencia. En caso de que no haya respuesta por parte del usuario la incidencia se cerrará automáticamente a las 72h. El tiempo de resolución de la incidencia se calculará desde que se registra hasta que se soluciona de forma efectiva, descontando los períodos de tiempo imputables al usuario.
- ✓ El tiempo de realización de las actuaciones para las peticiones de Soporte Microinformático de puesto se calculará desde que la actuación ha sido asignada al grupo de Soporte Microinformático de puesto hasta que se soluciona, descontando los periodos imputables al usuario.
- ✓ El control de ANS se realizará mensualmente.
- ✓ Los lapsos de tiempo se refieren a horas y días laborables.
- ✓ 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 resolución 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 / peticiones será llevada a cabo según las pautas establecidas por CCASA. En todo caso, el número de incidencias con prioridad máxima nunca superará el 10% del total. Idénticamente, el número de peticiones con prioridad máxima no superará el 10% del total.
- ✓ Se considera como “Petición” a un requerimiento de usuarios o técnicos de CCASA cuya estimación de esfuerzo no supere las 50h. netas de trabajo. En caso de que se acepten Peticiones con un volumen de trabajo superior, éstas serán excluidas de los cálculos de los resultados de los ANS.
- ✓ CCASA auditará los registros de CAU y Soporte Microinformático de puesto a fin de comprobar que en la ejecución de las tareas de: tipificación, escalado, y priorización no existe una actuación tendenciosa por parte del personal del Adjudicatario encaminada a la adulteración de los resultados de los indicadores que sirven de medida de los ANS.
- ✓ Para el cálculo de cumplimiento de los ANS solo se tendrá en cuenta la actuación de los servicios en el horario estándar de mañana. Es decir, no se incluirán en los cálculos las actuaciones realizadas en extensiones de horario vespertino.

- ✓ El responsable del servicio y/o coordinador por parte de la empresa llevarán a cabo un seguimiento diario de los niveles de servicio Esta medición diaria permitirá comunicar con la mayor brevedad posible a CCASA/DFA la detección de un volumen por encima de la anterior referencia de tal manera que CCASA/DFA pueda tomar las medidas oportunas.
- ✓ Si durante la prestación del servicio, éste se ve interrumpido debido a la indisponibilidad de la Centralita de la DFA, el periodo durante el que no se pueda prestar el servicio debido a esta interrupción no se incluirá en el cálculo de los ANS establecidos.
- ✓ Quedarán **excluidos** de los ANS:
  - Asuntos con elementos fuera de alcance del servicio.
  - Servicios no previstos/no incorporados al contrato de soporte.
- ✓ Las condiciones y niveles acordados del servicio podrán ser revisados en los siguientes supuestos:
  - Alteración del catálogo de servicios acordado con CCASA.
  - Desviación de recursos técnicos del servicio a otras tareas.
  - Aumento del 15% de la actividad de un servicio sin redimensionamiento del mismo.
  - Peticiones masivas de servicio concentradas en un periodo corto de tiempo.
  - Causas de fuerza mayor ajenas al servicio que puedan influir.

4.2 Penalizaciones

Se establecen las siguientes condiciones de penalización por incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio:

- CCASA se reserva el derecho de aplicar o no las penalizaciones que a continuación se expresan en función de las circunstancias que concurran.
- 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 Microinformático:
  - Se podrá aplicar 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 “penalizable” 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% (2x10%) del importe en concepto de servicios.
  - También se podrá aplicar 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 rescisión unilateral 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.

4.3 Locales, equipamiento e infraestructuras

Todos los locales necesarios para la prestación de servicios, incluidos en este pliego, serán proporcionados por la empresa adjudicataria; esto incluye la ubicación física del personal asignado así como los talleres y almacenes. El CCASA no alojará en sus instalaciones al equipo de técnicos que desarrollen las funciones propias del Soporte Microinformático de puesto y de atención a usuarios.

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.

Serán por cuenta del adjudicatario todos los gastos derivados de los desplazamientos del personal técnico para la prestación del servicio o formaciones requeridas, así como el equipamiento, consumibles, herramientas, licencias de software, reparaciones, telefonía, transporte, líneas de comunicación con CCASA y todo lo necesario para la prestación del servicio.

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 Alava.

Dada la criticidad del servicio, **la empresa adjudicataria deberá contar obligatoriamente con un plan de contingencia y una sede alternativa**, de manera que se garantice la operatividad del servicio en todo momento.

4.4 Herramientas

En la actualidad CCASA dispone de una herramienta corporativa para la gestión de peticiones de personas usuarias (denominada ESKATU) que el adjudicatario deberá usar accediendo remotamente por cualquier de las 2 modalidades descritas.

La empresa adjudicataria deberá utilizar una herramienta de ticketing propia para registrar y gestionar las incidencias. Esta herramienta, deberá permitir la asignación y resolución para todos los niveles de atención (es decir, tanto para el nivel 1 formado por agentes de CAU, como para el nivel 2 formado por personal de DFA/CCASA o empresas externas propietarias de

aplicaciones). La empresa adjudicataria facilitará acceso a esta herramienta a los niveles 2 para la resolución de actuaciones.

Si a lo largo del contrato, desde CCASA se estableciera la necesidad de utilizar una herramienta de ticketing propia, distinta a la usada por la empresa adjudicataria, CCASA proporcionará los accesos y suscripciones que estime necesarias a las personas que prestan el servicio de CAU (niveles 1 y 2).

Asimismo, CCASA pondrá a disposición del servicio una herramienta de asistencia remota, para que el personal de CAU pueda visualizar las pantallas de las personas usuarias en los casos en los que sea conveniente para dar un servicio adecuado.

Durante la duración del contrato, desde CCASA se proporcionará a CAU las herramientas tecnológicas (acceso a aplicaciones y productos propios de CCASA o de terceros) necesarias para poder resolver incidencias directamente en el primer nivel sin necesidad de escalado a fin de mejorar la velocidad de resolución de las actuaciones.

El adjudicatario puede utilizar las herramientas de gestión y control de llamadas que considere oportuno, el CCASA no facilita este tipo de herramientas. El adjudicatario deberá proporcionar la información necesaria para la elaboración de los informes y cálculos de los ANS requeridos.

En caso de que el adjudicatario compartiese algún tipo de equipamiento para la prestación de servicios al CCASA y a algún otro cliente, deberá establecer los mecanismos de seguridad que garanticen que la información relativa al CCASA solo es accesible por los técnicos asignados a la prestación de los servicios del contrato firmado con CCASA.

El adjudicatario deberá contar en su instalación con un sistema de control que permita disponer de 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.

4.5 Horario y calendario

Se estipulan los siguientes horarios para los diferentes servicios:

- La atención a usuarios/as (CAU) estará disponible como mínimo desde las 7:30 hasta 15:30 todos los días laborables del año.
- El Soporte Microinformático tendrá un horario coincidente con el de atención a usuarios/as -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- . En los casos en que la presencia del usuario/a sea necesaria, la actuación “in situ” podrá estar limitada a la franja de horario presencial obligatorio en caso de que el usuario/a así lo demande.
- Durante la ejecución del contrato, CCASA podrá modificar unilateralmente los horarios expresados en este apartado siempre que esto no suponga un aumento del tiempo total de servicio. En caso de existir un aumento del tiempo total de servicio las modificaciones serán consensuadas entre CCASA y el Adjudicatario.

El calendario de días laborales corresponderá al calendario laboral de Álava.

CCASA espera en este sentido, que la empresa adjudicataria detalle en su respuesta al pliego su modelo de cobertura propuesto, donde se indiquen los mecanismos de sustituciones previstos, medios de garantía de no pérdida de conocimiento, etc.

4.6 Derecho a Inspección y Auditoria

El Adjudicatario reconoce el derecho de CCASA a llevar a cabo inspecciones y/o auditorias, por medio de personal externo o propio de CCASA de las actividades del Adjudicatario y subcontratistas si los hubiera.

Ante el requerimiento de CCASA, en cualquier momento y cuantas veces sea necesario, el Adjudicatario facilitará el acceso a sus instalaciones para comprobar prestación de servicios, realizar auditorías., etc.

4.7 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:

- Por parte de CCASA

  - 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.
  - Responsable de servicio: Puede haber una figura o más de una. Es responsable del control y supervisión de todo lo inherente al servicio del cual es responsable. Es interlocutor con el Adjudicatario para los asuntos relativos al servicio del cual es responsable. Este rol es aplicable a los servicios de Atención a usuarios y Soporte Microinformático.

- Por parte del Adjudicatario

  - Responsable de 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 compromisos en él establecidos, e igualmente para gestionar las posible penalizaciones consecuencia de algún incumplimiento de dichos compromisos.
  - Responsable de 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 y la mejora continua del servicio. Es interlocutor del responsable de servicio por parte del adjudicatario.

4.8 Organización del servicio

El servicio deberá contemplar en todo momento un número mínimo de 2 Agentes CAU y una persona Coordinadora /Agente CAU, con dedicación exclusiva a este servicio.

Mensualmente (o a solicitud del responsable del servicio en CCASA en caso de detectar variaciones de demanda significativas) el/la responsable de servicio o coordinador/a de la empresa enviará un informe al responsable del servicio en CCASA con los datos de la demanda (llamadas y correos del periodo anterior). La persona responsable del servicio en CCASA

estudiará el informe, contactará o convocará una reunión con el responsable del servicio o persona coordinadora de la empresa, para aclarar la información contenida en el mismo o tomar acciones en base a los datos recogidos.

Destacar los siguientes requerimientos en cuanto a las horas imputables a los diferentes perfiles:

- Los Agentes de CAU y la persona Coordinadora del Servicio, imputarán jornadas completas de 8 horas (de 7:30 a 15:30 horas).

- La persona Responsable del Servicio imputará un máximo de 50 horas anuales a lo largo de todo el servicio.

4.9 Control de calidad y eficacia del servicio

La empresa adjudicataria pondrá a disposición de CCASA un planteamiento de control de la calidad que contemple el seguimiento y adecuación de la formación del personal, la detección de todos los desvíos que aparezcan y su reconducción, el mantenimiento de la documentación asociada a la prestación del servicio y el control de su difusión, y la elaboración de informes de actividad y seguimiento.

Dadas las especificidades del servicio, se debe indicar pormenorizadamente cuál será el planteamiento que se hace a la adaptación a la curva de la demanda del servicio, incidiendo la importancia de seguir manteniendo los acuerdos de nivel de servicio establecidos.

Del mismo modo, la empresa adjudicataria deberá ofrecer los siguientes informes periódicos (diarios, semanales y mensuales) que deben recoger como mínimo la siguiente información:

El *informe diario* y semanal deberán contener como mínimo los siguientes datos:

- Número de llamadas recibidas, atendidas y perdidas, así como su distribución horaria.

- Número de correos electrónicos recibidos y atendidos.

- Número de asistencias vía chat recibidas y atendidas (si finalmente DFA decide habilitar esta alternativa de comunicación).

- Número de asistencias por otras vías recibidas y atendidas (si finalmente DFA decide habilitar esta alternativa de comunicación).

- Distribución de las consultas por temas.

- Tiempo medio de llamada.

- Tiempo medio de espera.

- Porcentaje de consultas desviadas a otros niveles de soporte (DFA, CCASA y empresas proveedoras) distribuidos por temas.

- Indicadores de servicio relativos a los ANS establecidos.

- Detalle de las incidencias surgidas (listado de incidencias, detalle sobre el origen de las mismas, respuestas dadas, etc.).

El *informe mensual*, por su parte, además de los datos anteriores deberá recoger también:

- Indicadores de servicio relativos a los ANS establecidos del mes en curso.

- Indicadores de servicio relativos a los ANS acumulados desde el comienzo del servicio hasta el mes en curso

- Número de atenciones realizadas en función del género de la persona que notifica la incidencia.

4.10 Inicio del servicio

El plazo máximo para el arranque del servicio garantizando el cumplimiento de los ANS no será superior a los 15 días laborables.

El licitador estará obligado a preparar un plan de puesta en marcha y entrega del servicio que pueda hacerse efectivo al finalizar el plazo de la prestación del servicio. Este plan deberá contemplar aspectos como la entrega de los procedimientos y documentación existente a CCASA.

Por otro lado, durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, la empresa adjudicataria se compromete a facilitar a las personas designadas por CCASA la información y documentación que estas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

Mientras no esté probada y operativa una herramienta de ticketing propia de la DFA/CCASA, la empresa adjudicataria usará una herramienta de ticketing propia. Si a lo largo del contrato se estableciese la necesidad de usar una herramienta de ticketing de la DFA, el inicio de uso de la misma se hará a mes completo (el 1 del mes que corresponda) y no se migrarán los datos de la herramienta propia de la empresa adjudicataria a la herramienta de DFA/CCASA, siendo suficiente con los informes mensuales obtenidos de la herramienta propia.

4.11 Devolución del servicio

El adjudicatario asumirá y apoyará una transición y deberá por tanto prever un periodo de tiempo, para que en caso de que se deje de prestar el servicio objeto del contrato, realice la transferencia de conocimiento a la nueva empresa adjudicataria del mismo y apoye a esta en lo necesario de manera que el servicio que reciba CCASA no difiera en absoluto del que venía recibiendo hasta ese momento y que se encuentra definido en este pliego. Este periodo será de un mes, a contar desde el momento en que deje de prestar el servicio, bien se termine o bien se resuelva el contrato.

Por tanto, las empresas licitadoras deben ofrecer en sus ofertas una descripción detallada tanto de los medios (humanos, metodológicos, etc.) que la empresa pondrá a disposición de CCASA, como del tiempo que los facilitará en una posible transición a otra empresa que pudiera resultar adjudicataria del mismo servicio.

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.

Si se produce cambio de la empresa adjudicataria del servicio, la continuidad del mismo quedará garantizada incluso mediante el debido solapamiento entre ambas empresas.

Este traspaso del servicio no supondrá un coste en la facturación del servicio. Es decir, el importe de este pliego contempla la prestación del servicio hasta el 31/12/2026 (a salvo de lo establecido en el apartado de Prórrogas). Si con posterioridad a esta fecha fuese necesario hacer el traspaso

del servicio a otro proveedor, el tiempo que lleve hacer el traspaso no supondría facturación adicional.

4.12 Confidencialidad

La empresa adjudicataria y su personal se comprometen a mantener la más estricta confidencialidad sobre cualquier información relativa a CCASA y a la DFA a la que tuviera acceso.

Todos los datos que pueda conocer la empresa adjudicataria, o su personal, en relación con los servicios contratados se entienden confidenciales, y se deberá salvaguardar la identidad y el secreto de los mismos, obligándose la empresa a indemnizar por los daños y perjuicios que pudieran causarse en el caso de no cumplimiento de esta cláusula. Así mismo, la contravención de esta cláusula será motivo suficiente para promover la rescisión del contrato.

La entidad adjudicataria quedará obligada al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, sobre protección de datos de carácter personal y especialmente en lo indicado en su artículo número 12.

La empresa adjudicataria y su personal se comprometen a no acceder a datos para los que no cuenten con la autorización expresa de CCASA.

La empresa adjudicataria y su personal se comprometen a seguir las directrices emitidas por CCASA en relación con la Ley orgánica de protección de datos.

Cualquier fichero, impreso, etc., contenedor de datos que se encuentre en poder de la empresa adjudicataria será destruido a la finalización del trabajo para el que fue cedido, previa notificación a CCASA.

CCASA entregará la información y documentación necesaria para la realización de los trabajos, debiendo la empresa adjudicataria comprometerse a no utilizarlas para otros fines que los recogidos en el presente Pliego de Condiciones Técnicas, así como a no cederlas, publicarlas o venderlas total o parcialmente, ni en soporte informático ni en papel, debiendo proceder a la devolución de los soportes de información facilitados.