TABAKALERA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA, TECNOLÓGICA Y REDES DE CENTRO INTERNACIONAL DE CULTURA CONTEMPORÁNEA, S.A.

ÍNDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO....2
2. ALCANCE 2
3. ENTORNO TECNOLÓGICO....5
4. EQUIPO TÉCNICO ....**¡Error! Marcador no definido.**
   4.1. RESPONSABLE DEL CONTRATO....6
   4.2. COORDINADOR TÉCNICO....6
   4.3. INGENIERO INFORMÁTICO, SISTEMAS Y COMUNICACIONES....7
   4.4. TÉCNICO DE SISTEMAS....8
   4.5. SOPORTE DE MICOINFORMATICA....8
   4.6. CONSULTOR EN CIBERSEGURIDAD....9
   4.7. SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO (CAU) .....**¡Error! Marcador no definido.**
5. FUNCIONES DEL SERVICIO 9
   5.1. RESPONSABLE DEL CONTRATO....9
   5.2. COORDINADOR TÉCNICO....10
   5.3. INGENIERO INFORMÁTICO....10
   5.4. TÉCNICO DE SISTEMAS....10
   5.5. SOPORTE DE MICROINFORMATICA 11
   5.6. CONSULTOR EN CIBERSEGURIDAD....12
   5.7. SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO (CAU) 12
6. HORARIO Y ASIGNACIÓN DE EQUIPO AL SERVICIO....13
7 . NIVELES DE SERVICIO Y MODELO DE CONTROL 14

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA, TECNOLÓGICA Y REDES DEL CENTRO INTERNACIONAL DE CULTURA CONTEMPORÁNEA, S.A.

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de la presente licitación lo constituye la contratación de servicios de mantenimiento y gestión de la infraestructura informática, tecnológica y de redes del Centro Internacional de Cultura Contemporánea, S.A. (en adelante, CICC), de conformidad con lo previsto en el presente Pliego y en el Pliego de las Cláusulas Administrativas Particulares y su Carátula.

En concreto, se trata de un contrato de soporte informático y mantenimiento global de la infraestructura tecnológica, el cual incluye:

- Área de sistemas e infraestructura:
  - Resolución de las incidencias, consultas y peticiones de los usuarios.
  - Resolución de las incidencias y problemas existentes en los sistemas informáticos y tecnológicos centralizados en CICC.
- Área de desarrollo y aplicaciones:
  - Resolución de las incidencias, consultas y peticiones de los usuarios.
  - Mantenimiento de los sistemas y aplicaciones existentes, y desarrollo de nuevas soluciones.
- Mejora continua: Innovación tecnológica y nuevos desarrollos:
  - Proactividad y liderazgo para la realización de proyectos de mejoras en los sistemas informáticos y procesos existentes en CICC. Apoyo al equipo de gestión en gobernanza IT y soporte en procesos de digitalización.

La función principal del servicio es dar soporte y funcionalidad a todas las unidades de negocio de CICC en términos de informática, tecnología y de redes para que puedan desempeñar de la forma más eficiente posible sus responsabilidades. Asimismo, el servicio se encargará de velar por el correcto funcionamiento de todos los sistemas y subsistemas que componen el ecosistema tecnológico de CICC, asegurando la vanguardia tecnológica de las mejores prácticas y seguridad global de sus sistemas.

2. ALCANCE

Dentro del alcance del servicio se engloban las siguientes tareas:

Servicios recurrentes:

- Servicio remoto de Centro de Atención al Usuario (CAU) en formato 24x7 los 365 días del año.
- Soporte técnico, informático presencial a los usuarios.
- Resolución de las incidencias y problemas existentes en los sistemas informáticos centralizados.
- Mantenimiento preventivo, monitorización y control, y correctivo de la infraestructura de sistemas y red.
- La gestión del cambio de todos los materiales (recogida y el mantenimiento actualizado de números de serie correspondientes y que pueden ser exigibles en su caso por el fabricante para proceder a su sustitución).
- Garantizar el cumplimiento de la legislación aplicable en materia de seguridad de la información.
- Asesoría tecnológica: realización de proyectos y mejoras en los sistemas informáticos y tecnológicos.

Proyectos a implantar:

A continuación, se detallan los proyectos que quiere implantar CICC y que el adjudicatario de este pliego deberá liderar y/o trabajar junto al equipo de expertos de CICC para llevarlos a cabo. Se recoge el papel a desarrollar por el adjudicatario y la fecha de cumplimiento del hito, desglosando los proyectos por años de manera que los recogidos en el año 3 y 4 dependan de la existencia de prórroga de contrato:

ÁREA	PROYECTO PADRE	TAREA	FUNCIÓN ADJUDICATARIO	PLAZO
CS	Adecuación ENS Requisitos esenciales	Proyecto de adecuación al ENS (requisitos esenciales de seguridad 809) - Documentación y procesos.	Líder	Año 1
CS	Adecuación ENS Requisitos esenciales	Implantación doble factor de autenticación en acceso remoto (VPN)	Consultoría	Año 1
CS	Adecuación ENS Requisitos esenciales	Implantación de política de contraseña acorde a requisitos del ENS	Consultoría	Año 1
CS	Adecuación ENS Requisitos esenciales	Cifrado de disco duro en portátiles	Consultoría y ejecución técnica	Año 1

CS	Adecuación ENS Requisitos esenciales	Ejecución de un plan de formación y concienciación.	Consultoría	Año 1
CS	Adecuación ENS Requisitos esenciales	Configuración segura (bastionado) de activos TI (puesto de trabajo, servidores, firewall...)	Consultoría y ejecución técnica	Año 2
CS	Adecuación ENS Requisitos esenciales	Implantación de proceso de borrado seguro	Consultoría y ejecución técnica	Año 2
CS	Adecuación ENS Requisitos esenciales	Revisión y creación de GPOs necesarias	Consultoría	Año 2
CS	Adecuación ENS Requisitos esenciales	Apoyo en la auditoría	Consultoría	Año 2
CS	Adecuación ENS Gama Media	Proyecto de adecuación al ENS (categoría media) - Documentación y procesos.	Líder	Año 3
CS	Adecuación ENS Gama Media	Implantación de una plataforma de gestión de incidentes	Consultoría	Año 3
CS	Adecuación ENS Gama Media	Implantación de solución de data loss prevention	Consultoría	Año 3
CS	Adecuación ENS Gama Media	Realización de auditorías de seguridad en servicios web publicados	Consultoría y ejecución técnica	Año 3
CS	Adecuación ENS Gama Media	Implantación doble factor de autenticación en acceso a servicios web.	Consultoría y ejecución técnica	Año 4
CS	Adecuación ENS Gama Media	Implantación solución EDR.	Consultoría	Año 4
CS	Adecuación ENS Gama Media	Apoyo en la auditoría	Consultoría	Año 4

CS	Adecuación ENS Gama Media	Soporte para la autónoma gestión de la seguridad de la información de Tabakalera a medio y largo plazo (formación y recursos)	Consultoría	Año 4
MC	Mejora continua	Análisis de la red en su conjunto e incorporación de métricas para medir la eficiencia.	Consultoría y ejecución técnica	Año 2
MC	Mejora continua	Optimización de Active directory, incluyendo servidor de certificados y actualización de dominio. (Año 2)	Consultoría y ejecución técnica	Año 2
MC	Mejora continua	Optimización de las reglas de cortafuegos – Revisión y adecuación anual	Consultoría y ejecución técnica	Años 3 y 4

Definición de áreas según codificación: CS = Ciberseguridad / MC = Mejora Continua

El alcance de las acciones técnicas del servicio estará ligado al equipamiento informático, tanto hardware como software, propiedad del CICC. Para cubrir incidencias y solicitudes, el licitador ofrecerá un servicio de soporte con personal especializado en cada dispositivo y fabricante. En el punto 3 de este Pliego se citan los elementos clave de la red de CICC (Entorno tecnológico).

Proyectos adicionales a solicitud de la entidad contratante:

A requerimiento de CICC, ésta podrá solicitar proyectos adicionales a los listados en el apartado anterior, siempre dentro del objeto del contrato, los cuales serán facturados al ratio/hora ofertado para cada perfil profesional tal y como se define en el punto 6.1.b) de la Carátula.

3. ENTORNO TECNOLÓGICO

El entorno tecnológico existente en las instalaciones del CICC, el cual es objeto del servicio es:

- LAN y Wifi:
  - Red networking: HPE-Aruba
  - Wifi: HPE-Aruba

    - Software Wifi: Aruba Airwave – Clearpass – ALE
- Almacenamiento y servidores:
    - Plataforma software de servidores Linux, Windows y VMware (vSphere y Horizon)
    - Plataforma hardware de servidores DELL
    - Almacenamiento centralizado DELL
    - Servidores de Bases de datos My-SQL, Microsoft SQL, Postgre SQL y Koha
    - Software monitorización servidores y red: Zabbix
- Seguridad perimetral: Fortinet
- Plataformas usuario:
    - Plataforma software de usuario (SO): Windows, Linux y MAC
    - Plataforma software de usuario (Ofimática y otros servicios): Microsoft, Adobe, Google Workspace etc.
    - Plataforma hardware de usuario Hewlett-Packard (equipos locales y portátiles)
    - Plataforma servicio de atención al Centro de Usuarios (CAU): Jira

4. MEDIOS HUMANOS

El equipo técnico propuesto por el adjudicatario deberá estar compuesto, como mínimo, por 6 personas, con los siguientes requisitos y características técnicas:

En negrita, los <u>requisitos mínimos a cumplir por cada uno de ellos</u>:

4.1. RESPONSABLE DEL CONTRATO

- **Formación mínima de licenciatura o grado.**
- **Experiencia laboral mínima de <u>8 años</u> en la realización de los servicios objetos del contrato, con el mismo nivel de responsabilidad o superior.**

4.2. COORDINADOR TÉCNICO

- **Formación académica mínima de Ciclo Formativo de Grado Superior en Administración de Sistemas Informáticos, Ciclo Formativo de Grado Superior en Desarrollo de Aplicaciones Informáticas o Ciclo Formativo de Grado Superior en Administración de Sistemas de Telecomunicaciones o equivalente.**
- **Experiencia laboral mínima de <u>5 años</u> en funciones de coordinación técnica en empresas/servicios de más de 50 usuarios.**

- Conocimientos técnicos de plataforma de usuario Google Workspace y Windows.

- Certificación ITIL 4 o superior
- Idiomas:
  - Euskera: nivel alto hablado y escrito
  - Inglés: nivel alto hablado y escrito.

4.3. INGENIERO INFORMÁTICO, SISTEMAS Y COMUNICACIONES:

- **Formación académica mínima de Licenciatura / Ingeniería Superior Informática o de Telecomunicaciones o equivalente.**
- **Experiencia laboral mínima de 5 años en funciones de Asesoramiento Tecnológico a empresas/servicios de más de 150 usuarios.**
- Conocimiento y experiencia de sistemas operativos Windows Server 2008/2012/2016, Linux
- Conocimiento y experiencia de sistemas de virtualización tipo VMWare, Hyper-V
- Conocimiento y experiencia en la instalación, configuración y administración de servidores de aplicaciones y servidores web
- Conocimiento y experiencia en sistemas de almacenamiento NAS y SAN: Data Domain y similares
- Conocimiento y experiencia en sistemas y soluciones de seguridad tanto de antivirus como de firewalls y otros sistemas y soluciones de endpoint.
- Conocimiento y experiencia en sistemas de correo (Suite Gmail, 365, otros)
- Conocimiento y experiencia en sistemas de backups y administración de bases de datos
- Conocimiento y experiencia del directorio activo y de sistemas LDAP en diferentes entornos y alta disponibilidad
- Conocimientos de scripting/PowerShell
- Conocimiento en redes TCP/IP, WIFI, WAN
- Conocimientos de bases de datos y sus lenguajes de programación: SQL Server, MySQL, Koha etc.
- Conocimiento de sistemas de backup VEEAM.
- Conocimientos de herramientas de analítica de datos Business Inteligence: PowerBI
- Conocimientos y uso de metodologías ITIL, SCRUM
- **Certificaciones por aportar:**
  - **Microsoft MCSE**
  - **Virtualización:**
    - **VMware VCP – vSphere Datacenter**
    - **VMware VSP – Network Virtualization**
    - **VMware VTSP – Networking Virtualization**
  - **Networking:**
    - **HP Aruba**
    - **Fortinet**

- Idiomas:
    - Euskera: nivel alto hablado y escrito

4.4. TÉCNICO DE SISTEMAS

- **Formación académica mínima de Ciclo Formativo de Grado Superior en Administración de Sistemas Informáticos, Ciclo Formativo de Grado Superior en Desarrollo de Aplicaciones Informáticas o Ciclo Formativo de Grado Superior en Administración de Sistemas de Telecomunicaciones o equivalente.**
- **Experiencia laboral mínima de 5 años en funciones de Atención a Usuarios o Help-Desk, y en funciones de soporte microinformático, en empresas/servicios de más de 50 usuarios.**
- Conocimientos técnicos demostrables de plataforma servidor:
    - Microsoft Windows Server 2008/2012/2016 y Linux
    - Bases de datos y lenguajes de programación: SQL Server, MySQL, Microsoft SQL, Postgre SQL, Koha etc.
- Conocimientos técnicos demostrables en Servidores y almacenamientos NAS y SAN: HPE 3par y DELL.
- Conocimiento de sistemas de backup VEEAM.
- Conocimientos técnicos demostrables de gestión LAN/WAN:
    - Electrónica de Red HPE, Aruba y Fortinet.
    - Sistemas y soluciones de seguridad tanto de antivirus como de firewalls y otros sistemas y soluciones de endpoint. Se valorará conocimiento en seguridad perimetral Fortinet y antivirus Solarwinds.
- Conocimiento y experiencia del directorio activo y de sistemas LDAP en diferentes entornos y alta disponibilidad
- Idiomas:
    - **Euskera: nivel alto hablado y escrito**.
    - Inglés: nivel alto hablado y escrito.

4.5. SOPORTE DE MICROINFORMÁTICA:

- **Formación académica mínima de Ciclo Formativo de Grado Superior en Administración de Sistemas Informáticos, Ciclo Formativo de Grado Superior en Desarrollo de Aplicaciones Informáticas o Ciclo Formativo de Grado Superior en Administración de Sistemas de Telecomunicaciones o equivalente.**
- **Experiencia laboral mínima de 5 años en funciones de Atención a Usuarios o Help-Desk, y en funciones de soporte microinformático, en empresas/servicios de más de 50 usuarios.**
- Conocimientos técnicos de plataforma de usuario Microsoft, Linux y MAC.

- Conocimientos de sistemas de virtualización VMware: vSphere
- Conocimientos Servidores y almacenamientos NAS y SAN
- Conocimientos técnicos demostrables de gestión LAN/WAN, WIFI y protocolos TCP/IP
- Conocimientos de tecnologías de seguridad como antivirus y firewalls.
- Bases de datos y lenguajes de programación: SQL Server, MySQL, Microsoft SQL, Postgre SQL, Koha etc.

- Idiomas:
  - **Euskera: nivel alto hablado y escrito**.
  - Inglés: nivel alto hablado y escrito.

4.6. CONSULTOR EN CIBERSEGURIDAD

- **Formación académica mínima de Licenciatura / Ingeniería Superior Informática o de Telecomunicaciones o equivalente.**
- **Experiencia laboral mínima de 10 años en funciones de Consultor/a de Ciberseguridad.**
- Formación técnica en Informe Nacional del Estado de la Seguridad (INES)
- Certificación PMP (Project Management Professional)
- Certificación ITIL 4 o superior
- Certificación Auditor/a ISO 27.001
- Idiomas:
  - Euskera: nivel alto hablado y escrito.
  - Inglés: nivel alto hablado y escrito.

5. FUNCIONES DEL SERVICIO

El equipo técnico deberá de ser polivalente en sus funciones, las cuales serán, como mínimo, a título enunciativo no exhaustivo:

5.1. RESPONSABLE DEL CONTRATO

- Responsabilizarse, en última instancia, de la ejecución de los servicios requeridos por CICC.
- Responsabilizarse de la garantía de la calidad del servicio y de su seguimiento.
- Ostentar la representación de la empresa contratista ante CICC.
- Colaborar con CICC para la resolución de los problemas que se pudieran presentar en materia de personal durante la vigencia del contrato.

- Establecer contacto con CICC siempre que sea necesario.

5.2. COORDINADOR TÉCNICO DEL SERVICIO:

- Interlocutor permanente con CICC.
- Realizar un seguimiento operativo e informes del progreso del proyecto, en términos de calidad, costo y plazos de entrega
- Coordinar a los técnicos del servicio: horarios, ausencias, sustituciones, etc del personal adscrito a la ejecución del contrato.
- Gestionar las garantías del equipamiento del CICC con los fabricantes.
- Realizar el seguimiento de los contratos que el CICC tenga firmados con los fabricantes de HW, SW y empresas de telecomunicaciones.
- Gobernanza IT: Apoyo al equipo de gestión y al equipo técnico de CICC. Entre el Coordinador técnico y CICC asumirán la función de dirigir, coordinar, planificar y llevar a buen ritmo todos aquellos proyectos tecnológicos o transversales que tengan relación con la tecnología implementada o a implantar en CICC, según las responsabilidades establecidas en la tabla de proyectos a acometer.

5.3. INGENIERO INFORMÁTICO:

- Evaluar el nivel tecnológico de la empresa.
- Transmitir las mejoras tecnológicas disponibles en el mercado para la optimización de los objetivos de la empresa.
- Apoyo y ejecución en los proyectos de implementación de mejoras en sistemas/procesos existentes o en nuevas tecnologías.
- Gobernanza IT: Apoyo al equipo de gestión y a los equipos técnicos, junto al Coordinador Técnico, en los proyectos tecnológicos donde se requiera el conocimiento y el apoyo del Ingeniero Informático, Sistemas y Comunicaciones.

5.4. TÉCNICO DE SISTEMAS:

- Diseño, implantación, securización y optimización de las redes de comunicación y los sistemas informáticos centralizados que den servicio al CICC.
- Gestión y mantenimiento integral de la red de comunicaciones de CICC.
    - Gestión de redes LAN / WAN
    - Gestión de los sistemas de telefonía IP
- Gestión de la contingencia y recuperación de la plataforma informática y de comunicaciones

- Gestionar la seguridad perimetral:
  - Firewall
  - Sistema antivirus
- Gestión de la seguridad: Permisos en repositorios, antivirus.
- Monitorización de Sistemas y Gestión de Alertas
- Administración del sistema de virtualización VMware: vSphere
- Instalación de software en los servidores: planificar y realizar el mantenimiento preventivo con la actualización de parches (S.O, firmware, etc.) recomendados por el fabricante para el buen funcionamiento de la instalación. Implantar en los servidores todo programa homologado y solicitado por el CICC. Gestión del sistema de copias de seguridad.
- Gestión del registro E/S de datos.
- Gestión del registro de accesos al CPD.
- Gestión del acceso a aplicaciones.
- Homologación de Productos
- Participación en la ejecución técnica de los proyectos propuestos por CICC a acometer en la duración del contrato.
- Administrar el Directorio Activo y los servidores según las pautas establecidas en el proyecto de mejora continua recogido en el apartado 2 del presente documento:
  - Administración de usuarios: altas, bajas y modificaciones.
  - Gestionar los accesos remotos.
  - Asignación de permisos.
- Establecer directivas de dominio, políticas de contraseñas y reglas de seguridad según las pautas establecidas recogidas en el proyecto a acometer en el año 1 recogido en el punto 2 del presente documento.

5.5. SOPORTE DE MICROINFORMÁTICA:

- Instalaciones, reparaciones y actualizaciones de hardware en los ordenadores personales y periféricos asociados.
- Instalaciones, reinstalaciones, configuraciones, resolución de incidencias, consultas y problemas relacionados con los sistemas operativos soportados.
- Instalaciones, reinstalaciones, configuraciones, resolución de incidencias, consultas y problemas relacionados con drivers, configuraciones de periféricos, red, transferencias de datos, etc.
- Instalación y configuración de software de red, ofimático, técnico estandarizado y aplicaciones de gestión.
- Instalación y configuración de sistemas antivirus, y resolución de incidencias relacionadas con virus.
- Realizar instalaciones, cambios de ubicación de equipos y periféricos, así como ampliaciones, bajo las directivas del CICC, sobre la base de este protocolo básico:

  - Cualquier actuación sobre los equipos informáticos o periféricos, deberá ser autorizada y supervisada por responsable de Sistemas.
  - El material será recepcionado por el Servicio Informático y puesto a disposición de los técnicos del equipo del adjudicatario para su traslado, instalación y configuración.
  - Para sustituciones de equipos el servicio incluirá el traspaso de información del usuario del equipo viejo al nuevo.
- Gestión del uso de las garantías del hardware y software de plataforma de usuario propiedad del CICC.
- Mantenimiento del inventario de hardware y software de usuario propiedad del CICC.
- Homologación de equipamiento: seleccionar de software y hardware para dotar a los usuarios del CICC de equipamiento fiable y adecuado a sus necesidades.
- Documentación de todas las tareas anteriores en el Sistema de Gestión de Incidencias JIRA.
- Participación en la ejecución técnica de los proyectos propuestos por CICC a acometer en la duración del contrato.

5.6. CONSULTOR EN CIBERSEGURIDAD:

- Asumir el liderazgo en la ejecución de los proyectos en los que el adjudicatario adquiere el rol de líder enunciado en el punto 2 del presente documento, asegurando que se completen dentro del tiempo establecidos.
- Brindar asesoramiento técnico y estratégico sobre las mejores prácticas de seguridad en relación con el esquema nacional.
- Recomendar soluciones y tecnologías específicas para abordar las brechas de seguridad identificadas.
- Colaborar estrechamente con los equipos técnicos, siempre bajo la supervisión del apoyo del Coordinador técnico, de la organización para implementar las soluciones de seguridad requeridas.
- Facilitar la comunicación y la colaboración entre los equipos técnicos y de gestión para garantizar una implementación eficiente y efectiva.
- Definir el orden y la secuencia adecuados para la realización de cada tarea dentro de los proyectos de adaptación.
- Apoyo en la definición de un plan de formación sobre las nuevas políticas y procedimientos de seguridad relacionados con el esquema nacional.

5.7. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CENTRO DE USUARIOS (CAU)

- Recepción de incidencias fuera del horario de oficina de CICC.
- Resolución de incidencias, peticiones y consultas de primer nivel técnico al usuario:

  - Vía telefónica, mediante herramientas de gestión remoto.
- Recogida, documentación y asignación en el Sistema de Gestión de Incidencias JIRA de incidencias, peticiones y consultas de los usuarios.
- Mantener informados a los usuarios sobre el estado y circunstancias de sus incidencias, peticiones y consultas.
- Configuración Wifi o de red a dispositivos móviles, tabletas y portátiles propiedad del CICC.

Para la correcta de este servicio, deberán garantizar el dominio del entorno tecnológico detallado en la cláusula 3 de este pliego de prescripciones técnicas.
Además, el servicio deberá ser prestado en euskera, castellano e inglés.

A su vez, con la ejecución del contrato se busca una proposición de gestión del mismo que tenga en cuenta:

- La creación de valor: Cómo los sistemas de Información deben crear valor para CICC y cómo debe entender el modelo de negocio.
- El alineamiento con el negocio: Cómo los Sistemas de Información deben contribuir a los mismos objetivos estratégicos de las diferentes unidades de CICC.
- La integración con el negocio: Cómo los Sistemas de Información deben integrarse en el resto de las unidades de CICC.
- El gobierno efectivo: Planificar bien las acciones de soporte técnico y ejecución de proyectos con los recursos adecuados, racionalizándolos y optimizándolos.
- La gestión del servicio: Gestión del servicio de soporte técnico en general, optimizando los canales de servicio y comunicación con CICC.
- El control del desempeño: Realizar un seguimiento e informes del progreso del proyecto-servicio, en términos de calidad, costo y plazos de entrega.
- La seguridad y riesgo: Promover, con carácter general, y aplicar la prevención en el servicio ejecutado y su integración en el mismo.
- La legislación: Entender los objetivos de las leyes y aplicar en el área tecnológica.

6. HORARIO Y ASIGNACIÓN DE EQUIPO AL SERVICIO

El equipo técnico deberá tener, al menos, las siguientes asignaciones al servicio a prestar a CICC:

- COORDINADOR TÉCNICO DEL SERVICIO: seguimiento semanal junto con el responsable del contrato: 60 horas anuales disponibles, a definir junto con el responsable del contrato

- INGENIERO INFORMÁTICO: 160 horas disponibles anualmente, a definir junto con el responsable del contrato

- TÉCNICO DE SISTEMAS: Servicio prestado in-situ, 992 horas anuales en horario laboral y realización de guardias en formato 24x7 (comprendidas en las 992 horas anuales previstas).

- TÉCNICO DE MICRO-INFORMÁTICA: Servicio prestado in-situ, 1.758 horas anuales en horario laboral y realización de guardias en formato 24x7 (comprendidas en las 1.758 horas anuales previstas).

  El servicio de Técnico de Sistemas y el Técnico de Micro-Informática se prestará en base a un calendario anual que será enviado por el adjudicatario a CICC antes del comienzo de cada año, para aprobación por CICC.

- CONSULTOR EN CIBERSEGURIDAD: 250 horas disponibles anualmente, a definir junto con el responsable del contrato.

- SERVICIO DE ATENCIÓN AL CENTRO DE USUARIOS (CAU): servicio remoto 24x7 durante 365 días al año, deberá estar disponible para recibir incidencias críticas, entendiéndose como incidencias criticas aquellas que afecten al correcto funcionamiento general de los servidores o de la red CICC.

En caso de incidencia crítica, e independientemente de cuándo suceda, al menos un miembro del equipo del servicio deberá presentarse en las instalaciones del CICC con el objetivo de recuperar el correcto funcionamiento de la infraestructura de comunicaciones y tecnológica del CICC. A dichos efectos, CICC se pondrá en contacto con el interlocutor o responsable del contrato designado por la empresa contratista quien transmitirá las instrucciones precisas a su personal para dar solución a la incidencia.

7. NIVELES DE SERVICIO Y MODELO DE CONTROL

7.1 NIVELES DE SERVICIO

CICC quiere establecer un modelo de servicio que cuente con un marco objetivo que permita medir el cumplimiento de los compromisos adquiridos entre CICC y el licitador.

Cada licitador deberá entregar una propuesta de ANS (Acuerdo Niveles de Servicio)

que cumpla, como mínimo, con los servicios descritos por CICC en este apartado:

ANS	OBJETIVO	FÓRMULA
ANS1 – Porcentaje de llamadas entrantes contestadas en < 20 segundos	95%	(Número total de llamadas respondidas en <20seg del mes)/(Número total de llamadas de ese mes)
ANS2 – Porcentaje de abandonos	<=5%	(Número total de llamadas perdidas o rechazadas durante el mes)/(Número total de llamadas durante el mes)
ANS3 – Satisfacción del usuario	90%	Porcentaje de usuarios de CICC satisfechos con el servicio, considerando la calidad de la atención, de la resolución y el tiempo necesario para resolver la incidencia
ANS4 – Porcentaje de incidencias reabiertos	<=5%	(Número total de tickets reabiertos)/(Número total de tickets del mes)

ANS	DESCRIPCIÓN	SEVERIDAD	% CUMPLIMIENTO	VALOR
ANS5 – Tiempo de atención y respuesta ante una incidencia	Es el tiempo transcurrido entre la recepción del aviso o detección de incidencia, y el inicio de las actividades por parte del equipo del servicio	Todas	90%	Inmediato – No superior a 12 minutos
ANS6 – Tiempo de resolución de una incidencia	Es el tiempo transcurrido entre el inicio de las actividades por parte del equipo de servicio y la resolución de la incidencia	Critica	80%	<= 2 horas
		Media	80%	<= 12 horas
		Baja	80%	<= 24 horas
ANS7 – Porcentaje de cambios completados correctamente y dentro de la ventana horaria planificada	Porcentaje de cambios e intervenciones planificados que finalizan dentro de la ventana horaria planificada, en los que el resultado es correcto (no se	N/A	90%	N/A

	requiere marcha atrás) y el impacto en el servicio se ajusta al esperado. No se tendrán en cuenta aquellas marchas atrás o indisponibilidades en el servicio debidas a defectos o errores en las aplicaciones o que se produzcan porque la información proporcionada para la realización del cambio sea errónea.			

CLASIFICACIÓN DE INCIDENCIAS POR SEVERIDAD	
SEVERIDAD	DESCRIPCIÓN
Crítica	Las incidencias de "severidad crítica" son aquellas que suponen pérdida total o degradación equivalente de servicio o funcionalidad en el servicio de CICC.
Media	Las incidencias de "severidad media" son aquellas que provocan degradación del servicio o pérdida de funcionalidad que afectan de manera parcial al negocio del cliente sin llegar a causar una interrupción total del servicio.
Baja	Las incidencias de "severidad baja" engloban todas aquellas que, sin suponer una pérdida o degradación de servicio o funcionalidad, puedan derivar en problemas mayores si no se atienden.

Nota: las resoluciones de las incidencias estarán sujetas a los contratos de mantenimiento que tiene CICC con cada línea de fabricante y el nivel de stock de repuestos que tiene CICC para cada equipo o componente.

7.2 MODELO DE RELACIÓN, COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS y CONTROL:

Modelo de relación:

El contratista deberá designar un Coordinador técnico de servicio que será el interlocutor principal del servicio junto al Responsable Tecnológico de CICC. En

general, el modelo de relación a nivel estratégico, funcional y operativo deberá estar alineado con los principales objetivos establecidos por CICC.

Se requerirá una actitud proactiva en el gobierno IT y la toma de decisiones de acuerdo a la política establecida en CICC, defendiendo los intereses de este último.

En lo respectivo a innovación y vanguardia, el contratista deberá realizar la vigilancia y prospección tecnológica permanente, ofreciendo soluciones novedosas y operativas que incidan en los objetivos estratégicos definidos por CICC.

Por último, se deberá designar un Comité de Dirección, que se reunirá mínimamente de forma anual para hacer el seguimiento del servicio y del contrato.

Comunicación:

Dado el amplio abanico de tecnologías incluido en el alcance del contrato, se considera elemento fundamental del mismo la puesta a disposición de CICC de **una Ventanilla Única Multicanal** para la gestión técnica del servicio y de la relación con los fabricantes. Esta Ventanilla Única Multicanal estará integrada por recursos humanos del adjudicatario y la plataforma JIRA actualmente instalada en los procesos de CICC. JIRA es una herramienta en línea para la administración de tareas de un proyecto, el seguimiento de errores e incidencias y para la gestión operativa de proyectos.

La notificación de incidencias y solicitudes se deberá poder realizar en horario 24x7.

Control:

El mantenimiento debe, obligatoriamente, complementarse **con un sistema de monitorización continua** para detectar proactivamente los posibles comportamientos anómalos y las averías nada más producirse. Esta conexión deberá ser segura y los costes de la misma correrán por cuenta del adjudicatario.

Se presentará la propuesta de un cuadro de mando incluyendo una serie de indicadores de ejecución y evolución del servicio para su control continuo.