

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO TÉCNICO DE ASISTENCIA INFORMÁTICA PARA EL INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN SANITARIA BIOGIPUZKOA

1. ALCANCE DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR

1.1. Técnico/a de asistencia in situ

Dadas las necesidades de la EC, se requiere que un/a técnico/a asista a las instalaciones del Instituto una vez por semana, durante al menos 5 horas para asistir presencialmente las incidencias/solicitudes necesarias siendo priorizadas estas por la EC junto con la Entidad que resulte adjudicataria.

Este servicio, deberá prestarse (salvo mutuo acuerdo entre Entidad adjudicataria y EC), dentro de la franja horaria de 8:00 a 15:00 horas.

Las incidencias/solicitudes que deberán abordarse en esta modalidad de servicio in situ mediante la asistencia presencial a usuarios/as, serán las siguientes:

- Soporte a usuarios/as de la red no corporativa de Osakidetza.
 - Gestión de incidencias y solicitudes de usuarios/as de la Red No Corporativa de Osakidetza. Equipos LINUX, MAC y WINDOWS.
 - Soporte sobre incidentes de microinformática.
 - Soporte ofimático estándar.
 - Soporte de correo electrónico para el correo corporativo en coordinación con Osakidetza (SSII de la OSI Donostialdea).
 - Configuración e instalación de endpoints para usuarios/as.
 - Instalación y configuración de impresoras, bajo requisito de tener previamente endpoints.
 - Coordinación con otros proveedores de servicio (firewall y red entre otros).

Detalles adicionales del servicio:

- Duración: 260 horas anuales, distribuidas en sesiones de 5 horas semanales el día acordado con la EC, acumulándose las horas no utilizadas.
- Planificación de las actuaciones (entendidas estas como aquellas acciones realizadas por la Entidad adjudicataria para resolver las incidencias/solicitudes reportadas por la EC): las incidencias/solicitudes semanales serán reportadas por un/a único/a usuario/a de la EC, que centralizará la gestión de las incidencias/solicitudes y las consiguientes actuaciones. El día anterior a la visita del/de la técnico/a, se acordarán las actuaciones a realizar, estableciendo además prioridades y urgencias. Cualquier cambio en las tareas deberá acordarse entre el contacto de la EC y la empresa adjudicataria.
- Planificación: para la correcta coordinación entre la EC y la Entidad adjudicataria, se establecerá un calendario donde se indiquen los días en los que el/la técnico/a acudirá al Instituto.

Soporte excluido del servicio:

- Actuaciones que requieran acceso a la consola del correo corporativo.
- Firewall y red.
- Aplicaciones de terceros (propias de la EC), ya que deberán tener su propio soporte.
- Reparaciones a nivel de hardware. Estas reparaciones se harían en base a presupuestos aprobados fuera de este servicio a contratar.
- Instalaciones de nuevos equipos/componentes. Estas instalaciones se harían en base a presupuestos aprobados fuera de este servicio a contratar. La posterior configuración e instalación de endpoints para usuarios/as en el caso de nuevos equipos y que es objeto del presente servicio, requerirá la adquisición de nuevas licencias también fuera de este servicio a contratar.
- Inclusión en red corporativa de la EC de los nuevos equipos.

1.2. Bolsa de horas

Además del/de la Técnico/a de asistencia in situ, se contratará una bolsa de horas adicional para aquellos casos en los que no sea suficiente con estas horas de asistencia o surgieran actuaciones que necesitaran asistencia fuera de las horas presenciales acordadas.

Estas horas podrán ser presenciales o de asistencia en remoto, en función de las necesidades. En caso de que esta asistencia adicional deba ser presencial, 30 minutos de la bolsa correrán en concepto de desplazamiento.

Esta bolsa de horas será de 36 horas anuales. El precio de estas horas será independiente de las 260 horas anuales establecidas de manera fija, que supondrán una cuota mensual fija. Estas horas de la bolsa, se facturarán en concepto separado en la factura, en función del consumo realizado, cuando corresponda según los precios de adjudicación.

1.2.1 Tiempo de respuesta/inicio de resolución ante incidencias

Las diferentes incidencias reportadas por la EC deberán categorizarse en función de su urgencia. Siendo las categorías y sus tiempos de respuesta/inicio de resolución los siguientes:

Incidencias Críticas: Aquellas incidencias que afectan a la operativa de la EC, afecta a múltiples equipos y/o elementos. El tiempo de respuesta/inicio de resolución deberá ser inmediato en el caso de proponer atención remota o de 15 minutos en el caso de proponer respuesta insitu.

Incidencias Urgentes: Aquellas incidencias que afectan a varios/as usuarios/as. El tiempo de respuesta/inicio de resolución deberá ser de 1 hora en el caso de proponer atención remota o de 2 horas en el caso de proponer respuesta insitu.

Incidencias Leves: Aquellas incidencias que afectan a 1-2 usuarios/as. El tiempo de respuesta/inicio de resolución deberá ser de 4 horas en el caso de proponer atención remota o de 8 horas en el caso de proponer respuesta insitu.

Solicitudes: solicitudes de nuevas instalaciones de licencias end point, que no supongan un mal funcionamiento del equipo en cuestión. El tiempo de respuesta/inicio de resolución deberá ser inferior a 24 horas. Otro tipo de solicitudes deberá ser acordado previamente a su realización entre la EC y la Entidad adjudicataria.

Con el término respuesta/inicio de resolución se refiere al tiempo en el que el proveedor deberá empezar a trabajar en la resolución de la incidencia.

Los incumplimientos en el tiempo de resolución de incidencias imputables al adjudicatario podrán conllevar si así lo decide la EC una

penalidad del 0.02% de la factura mensual siguiente por cada día hábil de incumplimiento. La EC y la Entidad adjudicataria definirán en el contrato los tiempos de resolución de incidencias para poder conllevar si así lo decidiera la EC la penalización mencionada en el presente párrafo.

1.3. Mantenimiento preventivo:

Se valorará que además de las actuaciones realizadas in situ en las visitas acordadas, se ofrezca dentro del precio fijo mensual un servicio de mantenimiento preventivo.

Para ello, cada entidad licitadora deberá expresar en su propuesta técnica el detalle de las acciones que el proveedor plantee realizar (auditorías internas, labores de análisis, y ajustes u otras acciones).

1.4. Gestión del servicio

La empresa adjudicataria deberá disponer de la organización necesaria para poder acometer con éxito el servicio solicitado, para lo que deberá componer un grupo de trabajo que cuente, como mínimo, con las siguientes figuras:

- Persona coordinadora del servicio, cuyas tareas principales serán:
 - Control y seguimiento del servicio.
 - Centralizar y coordinar las relaciones con la EC.
 - Estudio de necesidades.
 - Facturación.
 - Presentación de nuevos productos y servicios.
 - Informar, a efectos estadísticos, de las horas empleadas en la resolución de cada incidencia/solicitud (tarea).
 - Cualquier otra atención comercial.
- Responsable técnico, cuyas responsabilidades serán:
 - Informar del estado de las incidencias/solicitudes abiertas.

- Interlocución técnica de detalle con la EC.
- Proponer y ejecutar las soluciones técnicas para las tareas a realizar en el servicio.
- Proponer y ejecutar mejoras.

Esta persona, deberá tener, al menos, titulación de Grado Superior en informática o similar para poder dar respuesta a las actuaciones técnicas objeto del presente servicio.

Se requiere disponer de un modelo de soporte dedicado acorde con las especificaciones y niveles de servicio indicados, junto con la disponibilidad de recursos variables necesarios para cumplir con el nivel de servicio.

Para la correcta gestión de este servicio, los canales de comunicación de las incidencias/solicitudes que reporte la EC deberán ser los siguientes:

- Correo electrónico
- Teléfono
- Plataforma de gestión de incidencias/solicitudes

El horario de prestación de este servicio en días laborables será el siguiente:

- De lunes a viernes de 8:00 a 17:00 horas (como se ha señalado previamente el servicio de Técnico/a de asistencia in situ deberá prestarse (salvo mutuo acuerdo entre Entidad adjudicataria y EC), dentro de la franja horaria de 8:00 a 15:00 horas).
- El mes de agosto podrá haber un horario reducido, cubriendo siempre la franja horaria de 8:00 a 15:00 horas.

1.5. Planteamiento del servicio

- 1.5.1 Idioma: El equipo técnico destinado a la atención al cliente y/o usuario/a deberá poder prestar sus servicios en euskera, tanto en su comunicación oral como documentación escrita, y, en cualquier caso, utilizando cualquiera de los idiomas oficiales y en cualquier caso el que elija el cliente atendido.
- 1.5.2 Gastos: El servicio contratado cubrirá todos los gastos que se deriven del cumplimiento de los servicios incluidos en el contrato.

- 1.5.3 Gestión de las incidencias/solicitudes: La empresa adjudicataria que recibirá los avisos de las necesidades a satisfacer por parte de la EC mediante correo electrónico, llamada de teléfono o a través de la Plataforma de gestión de incidencias/solicitudes, deberá documentar en esta Plataforma de gestión de incidencias/solicitudes todas las acciones que realice relacionadas con la incidencia/solicitud (tipología de actuación y en el caso de incidencias, tipología de misma, tiempo de resolución (diferente del tiempo de respuesta/inicio de resolución representando el tiempo real necesario para dar solución a la incidencia), indicaciones de resolución y toda aquella información que se considere de interés para la EC).
- 1.5.4 Incidencias reiteradas: La empresa adjudicataria deberá poner los controles pertinentes para detectar cuándo un equipo o modelo de equipo presenta incidencias reiteradas y realizar un informe a la EC con explicación de los posibles motivos de las incidencias y propuesta de solución.
- 1.5.5 Informes de servicio: La entidad adjudicataria presentará a la EC un informe mensual de las actuaciones realizadas con un detalle que será acordado entre la EC y la entidad adjudicataria previo a la firma del presente contrato de prestación de servicios.
- 1.5.6 Tiempo de desplazamiento: La entidad adjudicataria deberá indicar los medios de los que dispone para poder acudir a las instalaciones de la EC, debiendo ser suficientes para poder presentarse en éstas en un máximo de media hora.

2. RESPONSABILIDADES DEL ADJUDICATARIO Y DE LA EC

2.1. Responsabilidad de la Entidad adjudicataria

- 2.1.1 Proporcionar una persona coordinadora del servicio y una persona responsable técnico para llevar a cabo las labores acordadas en este contrato.
- 2.1.2 Garantizar el servicio contra contingencias como bajas, vacaciones del personal, etc.
- 2.1.3 Llevar a cabo los servicios descritos en el presente documento en los términos y condiciones establecidos.

- 2.1.4 Asegurar la correcta coordinación de todas las partes implicadas en el servicio.
- 2.1.5 Asignar los recursos necesarios para llevar a cabo la correcta ejecución de los servicios objeto de esta contratación.
- 2.1.6 Mantener informada a la EC de forma constante de la evolución del servicio y de cualquier aclaración que esta necesite.
- 2.1.7 Aportar y recomendar mejoras técnicas y de servicios de forma proactiva.
- 2.1.8 Dar un servicio de calidad desde la perspectiva técnica y humana.
- 2.1.9 Dar prioridad a la seguridad de la EC en todo proceso de asistencia.
- 2.1.10 Propiedad intelectual: todo trabajo realizado por técnicos/as u otras áreas de la entidad adjudicataria para la EC será propiedad en exclusiva de la EC.
- 2.1.11 Mantener la confidencialidad de toda información sensible o propietaria a la que se tenga acceso durante la prestación de los servicios.
- 2.1.12 La entidad adjudicataria no será responsable de ningún daño directo, indirecto, incidental, especial, punitivo o consecuente que surja del uso de los equipos de la EC por parte de sus usuarios/as.
- 2.1.13 La entidad adjudicataria no será responsable de ningún problema técnico causado por acciones o decisiones de la EC o de terceros.

2.2. Responsabilidades de la EC

- 2.2.1 Facilitar un listado de los equipos que puedan ser objeto de atención de esta contratación. Este listado será estimado y dinámico, ya que podrán adquirirse nuevos equipos durante la vigencia del contrato. Proporcionar los requerimientos de información, documentación y acceso solicitados por la Entidad adjudicataria para la adecuada prestación del servicio.
- 2.2.2 Proporcionar los medios técnicos necesarios, si así se requiere, para la correcta prestación de los servicios.

- 2.2.3 Asignar un/a interlocutor/a para la adecuada comunicación entre la EC y la Entidad adjudicataria.
- 2.2.4 Cooperar con la entidad adjudicataria y proporcionar retroalimentación oportuna para garantizar la calidad y la eficiencia de los servicios prestados.
- 2.2.5 La EC será responsable de la integridad y precisión de la información que proporciona.
- 2.2.6 La EC no ofertará directa o indirectamente un puesto de trabajo, colaboración o ningún tipo de relación comercial a ninguno de los participantes en la prestación del servicio o en proyectos que vinculen a ambas empresas.
- 2.2.7 A usar los cauces adecuados para solicitar asistencia.