Ayuntamiento
de Las Palmas
de Gran Canaria

Área de Nuevas Tecnologías, Administración Pública y Deportes
Dirección General de Nuevas Tecnologías
Servicio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
PROCEDIMIENTO ABIERTO

SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO TÉCNICO DEL ENTORNO TIC DE USUARIO DEL AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

C/ León y Castillo nº 270, 2ª planta.
35005 Las Palmas de Gran Canaria
Teléfono: 928 44 67 90
www.laspalmasgc.es

Código Seguro de verificación:zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	20/06/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==	PÁGINA	1/29

zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS "SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO TÉCNICO DEL ENTORNO TIC DE USUARIO DEL AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA".

CUADRO RESUMEN

OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto de esta contratación los servicios de soporte y mantenimiento técnico del entorno TIC de usuario del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

PRESUPUESTO

299.100,00 € sin IGIC, 320.037,00 € con IGIC (7%) anual *

DURACIÓN DEL SERVICIO

2 años, prorrogable por 2 años más *

GARANTÍA

1 año. *

* Información contenida en el Pliego Administrativo.

Código Seguro de verificación:zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	20/06/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==	PÁGINA	2/29

zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==

Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación de los "Servicios de soporte y mantenimiento técnico del entorno TIC de usuario del Ayuntamiento de Las palmas de Gran Canaria"

ÍNDICE

1 Objeto del Contrato. *5*
2 Identificación y descripción del alcance. *5*
3 Cobertura de los servicios *6*
4 Estructura del Servicio *7*
4.1 Centro de Soporte Unificado (Servicio de nivel 1) **7**
4.2 Servicio de Soporte in-situ (Servicio de nivel 2) **9**
4.3 Descripción de las Tareas a realizar **9**
4.3.1 Control de instalaciones de software no permitido 13
4.3.2 Herramienta de soporte remoto 14
4.3.3 Retirada de residuos 14
4.3.4 Equipamiento TIC de usuario con cobertura de trabajos limitada 15
5 Medios técnicos y humanos *15*
5.1 Medios informáticos de software **16**
5.2 Personal y Perfiles Profesionales **18**
6 Horario de Ejecución de los Servicios *21*
7 Cuadro de Mando *22*
8 Metodología *22*
9 Desplazamientos *23*
10 Tiempos máximos de actuación *23*
10.1 Tiempo de reacción máximo: **23**
10.2 Tiempo de resolución de incidencias: **23**
10.2.1 Tiempo de resolución de incidencias: 24
10.2.2 Tiempo de resolución de la gestión de instalaciones, ampliaciones, cambios de ubicación y bajas 24
11 Grado de Cumplimiento de los Niveles de Calidad del Servicio *24*
12 Infraestructura a aportar por el Ayuntamiento *26*
12.1 Instalaciones físicas **26**
12.2 Infraestructura informática **27**
13 Protección de Datos *27*

Código Seguro de verificación:zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	20/06/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==	PÁGINA	3/29

zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==

14 Seguridad y Confidencialidad de la Información 27
15 Propiedad intelectual de los trabajos 28
16 Traspaso de conocimientos 28
17 Prevención de Riesgos Laborales 28

Código Seguro de verificación:zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)	FECHA	20/06/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==	PÁGINA 4/29

zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==

1 Objeto del Contrato.

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto fijar las especificaciones técnicas mínimas que han de regir el procedimiento abierto para la adjudicación de los *"Servicios de Soporte y Mantenimiento Técnico del Entorno TIC de Usuario del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria"*, fomentando la inserción laboral de personas en situación de exclusión social o en grave riesgo de estarlo y la existencia de un plan de conciliación de la vida laboral y familiar de los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato.

En el presente documento se utilizará la nomenclatura "Ayuntamiento" para referirse al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria y Servicio TIC para referirse al Servicio TIC del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

2 Identificación y descripción del alcance.

La finalidad del presente procedimiento es dotar al Ayuntamiento de las Palmas de Gran Canaria de un soporte del entorno TIC de usuario, que preste los servicios indicados en este documento. Se pretende con ello dar una atención a los usuarios corporativos de equipamiento de usuario final relacionado con las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones acorde con la necesidad de operatividad del Ayuntamiento.

Los objetivos generales que se pretende alcanzar son los siguientes:

a. Ofrecer a los usuarios un único punto de contacto donde encuentren una respuesta cualificada a todos sus problemas derivados de la utilización de las tecnologías de la información y comunicaciones en su puesto de trabajo.

b. Cubrir la necesidad del Servicio de de centralizar todas las solicitudes en un canal de entrada único de tal forma que, a partir de dicho punto, se preste un servicio eficiente a los usuarios municipales.

c. Conseguir una estructura de soporte integrada que mediante la aplicación de estándares y "mejores prácticas" dé una respuesta eficaz y rápida a las incidencias de naturaleza de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de usuario final y entorno de Comunicaciones, reportadas por los usuarios corporativos o por el Servicio TIC.

d. Asegurar la coherencia de los procesos y las actuaciones relacionadas con la resolución de incidencias en equipos TIC de usuario y de la red de comunicaciones.

Código Seguro de verificación:zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	20/06/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==	PÁGINA	5/29

zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==

e. Dar soporte a toda la infraestructura de red de comunicaciones, que interconecta las diferentes sedes municipales, y que da cobertura a todos los usuarios corporativos.

f. Disponer de información de gestión, que incluya indicadores y métricas, que facilite el control y la toma de decisiones para la adecuada gestión del entorno TIC (equipos y comunicaciones) de usuario municipal y la vigilancia del adecuado funcionamiento de los servicios subcontratados por medio de este concurso.

g. Gestionar de manera adecuada el ciclo aprovisionamiento-mantenimiento-retirada de la plataforma de equipos TIC de usuario final y de la red y equipos de comunicaciones.

h. Proporcionar un servicio de mantenimiento preventivo y correctivo en pos de una máxima operatividad del equipamiento TIC y de comunicaciones de los usuarios municipales.

Por **equipos TIC de usuario** se entiende todo el equipamiento microinformático y los terminales de telefonía fija, así como todas las aplicaciones instaladas en los mismos. Se incluyen los periféricos que se puedan manejar desde los equipos microinformáticos, las fotocopiadoras con conexión de red y los dispositivos de fax que se conecten a la red de telecomunicaciones municipal. También quedan incluidos en esta definición los dispositivos de telefonía móvil, como pueden ser smart phones, tablets, etc.

Por **red de comunicaciones** se entiende aquella infraestructura que permite poner en comunicación diferentes recursos municipales, intercambiando información entre ellos (voz o datos), independientemente del canal usado: red Ethernet, fibra óptica, red inalámbrica, etc. Esta infraestructura comprende tanto los medios físicos como los elementos de comunicaciones switchs, routers, puntos de acceso Wifi, etc. Los equipos auxiliares que formen parte de la mencionada red de comunicaciones, por ejemplo, un servidor para el control de los puntos de acceso Wifi de forma unificada, se consideran también dentro del alcance del presente contrato.

La empresa adjudicataria realizará todos los trabajos necesarios encaminados a la consecución de los objetivos fijados en este documento.

3 Cobertura de los servicios

El adjudicatario prestará los servicios en los equipos TIC de usuario y red de comunicaciones propiedad del Ayuntamiento, o que esté en uso por personal del Ayuntamiento. Se podrán incluir dentro de la cobertura los equipos de diferentes entes municipales en la medida que el Ayuntamiento formalice acuerdos de prestación de estos servicios. La relación de los equipos objeto de cobertura podrá variar durante la ejecución del contrato.

Por parte del Ayuntamiento, se definen dos tipos de perfiles de usuario:

Código Seguro de verificación:zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	20/06/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==	PÁGINA	6/29

zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==

- **Puestos de máxima disponibilidad:** Referidos a los equipos TIC de usuario y su entorno de comunicaciones de: personal de atención al público, tanto en los puestos de carácter presencial como en los de atención telefónica, Área de Alcaldía, titulares de órganos directivos, concejales titulares de área de gobierno, de concejalías delegadas y de distritos y el personal adscrito a sus respectivas secretarías. Asimismo, se incluirá dentro de este perfil cualquier otro equipamiento que por su naturaleza sea así identificado por el Servicio TIC.
- **Otros puestos:** Todos los equipos TIC de usuario y entorno de cimunicaciones no englobados en la definición anterior.

4 Estructura del Servicio

4.1 Centro de Soporte Unificado (Servicio de nivel 1)

Las tareas a realizar por el Centro de Soporte Unificado serán, al menos, las siguientes:

- Recibir las llamadas de usuarios relativas a todas las incidencias y tareas del Servicio TIC, así como las solicitudes o dudas que los usuarios pudieran tener.
- Registro y actualización de los datos de los usuarios del servicio.
- Registrar en el Service Desk todas las incidencias recibidas y realizar su seguimiento. El usuario o el Servicio TIC, reportará la incidencia telefónicamente o vía intranet para su registro.
- Asignación de las incidencias a los técnicos de soporte.
- Atender las consultas de los usuarios sobre el estado de sus incidencias abiertas, así como resolución de dudas sobre el uso general del ordenador, periféricos, manejos del sistema operativo, software de ofimática, correo electrónico o el navegador de Internet.
- Soporte técnico remoto para las incidencias recibidas relacionadas con equipos TIC de usuario, según los criterios que establezca el Servicio TIC.
- Registro en la Herramienta de Seguimiento de la información relacionada con la actuación técnica que sirva para la generación de informes y estadísticas de actividad.
- Generar informes y estadísticas de actividad según los criterios que establezca el Servicio TIC.
- En general, todas aquellas tareas que, siendo objeto del presente contrato, se puedan realizar en remoto.

La empresa deberá asumir todos los costes de provisión del servicio, que debe incluir:

- Llamadas telefónicas.

Código Seguro de verificación: zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	20/06/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==	PÁGINA	7/29

zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==

- Disposición de un número de teléfono gratuito para las llamadas que realicen los trabajadores municipales al centro de soporte.
- Centralita telefónica con redundancia, y que permita generar al menos los siguientes informes:
  - Número de llamadas atendidas.
  - Número de llamadas no atendidas por estar comunicando.
  - Número de llamadas no atendidas por no coger el teléfono.
  - Tiempo de espera de cada llamada hasta que se descuelga el teléfono.
  - Tiempo de espera de cada llamada hasta que es atendida por un técnico.
  - Horario de las llamadas recibidas, tanto las atendidas como las no atendidas.
- Línea de conexión de datos con el Ayuntamiento, a través de una VPN con un caudal mínimo de 5Mb, con redundancia. Toda la infraestructura necesaria, tanto hardware como software o de comunicaciones, correrá a cargo del adjudicatario.

Los horarios de ejecución de los trabajos se detallan en el apartado correspondiente de los pliegos particulares. Dentro de dicho apartado se definen dos horarios: Horario de Máxima Disponibilidad y Horario de Guardia.

En sus propuestas, las empresas licitadoras deberán destinar permanentemente, durante el **Horario de Máxima Disponibilidad** al menos 2 técnicos a las funciones de soporte técnico unificado o de nivel 1, y durante el **Horario de Guardia** al menos 1 técnico a las funciones de soporte técnico unificado o de nivel 1.

El Centro de Soporte Unificado se encontrará en las instalaciones del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, en las dependencias que el Servicio TIC designe para tal fin.

En el **Horario de Guardia** dicha prestación se podrá prestar desde las instalaciones de la empresa adjudicataria. Cuando los técnicos de nivel 1 ubicados en el Ayuntamiento, por saturación de los mismos, no puedan atender las llamadas recibidas, estas saltarán al Centro de Soporte Unificado ubicado en las instalaciones de la empresa prestadora del servicio. Si al inicio de la prestación del servicio, el Ayuntamiento no dispusiese de espacio físico para las personas destinadas al Centro de Soporte Unificado, o existiese alguna otra contingencia que impidiera que el servicio se pudiese prestar con normalidad desde las instalaciones municipales, el mismo se prestaría desde las instalaciones de la empresa licitadora hasta que dichas contingencias quedasen subsanadas. Esta norma se aplicaría ante cualquier incidencia que, de forma transitoria y durante la ejecución del contrato, no permitiese la prestación del servicio en local. En cualquiera de los casos, se podrá

Código Seguro de verificación:zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	20/06/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==	PÁGINA	8/29

zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==

aplicar las penalizaciones que esta situación pudiese ocasionar cuando las incidencias fuesen imputables al adjudicatario.

4.2 Servicio de Soporte in-situ (Servicio de nivel 2)

Resolverá en los puestos de trabajo de los usuarios corporativos aquellas incidencias no resueltas por los técnicos de soporte unificado.

Estos técnicos recibirán la incidencia a través de la Herramienta de Seguimiento, y contactarán con el usuario para acordar con él una cita para atender su caso.

En sus propuestas, las empresas licitadoras deberán destinar permanentemente un mínimo de cinco técnicos a este servicio. A este número hay que sumarle un técnico adicional dedicado a la resolución de las incidencias con la red de comunicaciones, y cuyo perfil se detalla en el apartado de "Personal y Perfiles Profesionales" del presente pliego.

4.3 Descripción de las Tareas a realizar

Además de las tareas específicas de cada perfil descritas en anteriormente, el personal de la empresa adjudicataria tendrá que realizar las siguientes tareas:

Gestión de instalaciones, ampliaciones, cambio de ubicación y bajas.

- Instalar, configurar y mantener en correcto funcionamiento todo el software que se usa en el Ayuntamiento. Para ello, el Servicio TIC facilitará el software de instalación.
- Instalar, configurar y mantener en correcto funcionamiento todos los elementos de la red de comunicaciones del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.
- La empresa se hará cargo de organizar y ejecutar las instalaciones, ampliaciones, cambios de ubicación y traslado de información entre equipos, bajo las instrucciones del Servicio TIC.
- La empresa se hará cargo de organizar y ejecutar las instalaciones, ampliaciones, cambios de ubicación y traslado de los equipos de la red comunicaciones y sus elementos, registrando debidamente las configuraciones de los mismos y asegurando que los mismos queden operativos en todos sus elementos.
- Realizar las conexiones y operaciones necesarias para integrar los equipos finales de usuario y otros elementos, dentro de la red de comunicaciones municipal.
- Gestionar la baja del patrimonio municipal y la retirada de todo el material obsoleto según el protocolo que establezca el Servicio TIC.
- Mantenimiento del entorno de instalación de los equipos (recogida de cables con bridas o canutillos, etc), de forma general, y siempre que las circunstancias lo permitan, los equipos

Código Seguro de verificación:zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	20/06/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==	PÁGINA	9/29

zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==

deberán quedar debidamente instalados con todo el cableado recogido y en orden. Los elementos necesarios (bridas, canutillos, etc) serán suministrados por la empresa adjudicataria, la cual deberá velar porque los equipos instalados cumplan con lo dispuesto en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

- Los equipos y piezas objeto del presente pliego serán recepcionados y custodiados por la empresa licitadora según el protocolo que establecerá el Servicio TIC. Es responsabilidad del Ayuntamiento la compra, tanto de equipos como de las piezas de reparación necesarias.

Mantenimiento preventivo

- Mantenimiento preventivo de los equipos TIC de usuario, consistente en chequeo del hardware y software instalado, según el protocolo que establece el Servicio TIC. Ningún equipo objeto del mantenimiento preventivo podrá estar más de seis meses sin la ejecución de dicho mantenimiento. En el inventario quedará recogida la fecha de la última actuación de este tipo.
- Mantenimiento preventivo de los equipos de la red comunicaciones, consistente en revisiones periódicas, comprobaciones y cambios necesarios con el fin de asegurar la fiabilidad y el correcto funcionamiento de todos los elementos y su entorno. Para ello, la empresa seguirá el protocolo que establezca el Servicio TIC.
- Las actuaciones siempre se realizarán con el visto bueno del Servicio TIC, debiendo consensuar con éste la franja horaria más adecuada, para la realización de las mismas.

Mantenimiento correctivo

- Resolver las incidencias y configurar los equipos del entorno TIC de usuario objeto del presente pliego, tanto del hardware como del software que tengan instalado.
- Reparar los equipos del entorno TIC del usuario fuera de garantía. Las piezas de recambio necesarias serán suministradas por el Servicio TIC.
- Sustituir el equipo del entorno TIC de usuario cuando la naturaleza de la avería desaconseje la reparación del equipo averiado o cuando se prevea que la reparación pueda prolongarse más allá del tiempo de resolución del soporte técnico in-situ ofertado. En este último caso, el licitador deberá aportar el hardware de sustitución, asumiendo su coste. Por ello, será necesario que el licitador cuente con un stock mínimo de equipos (ordenadores, impresoras, etc.) para hacer frente a estas situaciones con garantía de satisfacer los niveles de calidad exigidos.

Código Seguro de verificación: zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	20/06/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==	PÁGINA	10/29

zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==

Realizar todas las intervenciones dirigidas a solucionar todas las incidencias o errores de funcionamiento de los elementos que componen la red de comunicaciones.

- Resolución de las incidencias y configuración de los equipos del sistema de comunicaciones objeto del presente pliego, tanto del hardware como del software que tengan instalado.
- Reparaciones de los equipos de la red de comunicaciones, en caso de ser necesarios piezas o elementos de recambio, los mismos serán suministrados por el Servicio TIC. En caso de que se estime que la reparación no sea posible o inviable, será el Servicio TIC el que decida sobre la conveniencia de continuar con la reparación o el reemplazo del material afectado.

Mantenimiento evolutivo

- Es obligación del adjudicatario la prestación de un servicio de soporte evolutivo que permita realizar las acciones de mejora o ampliación del entorno TIC de usuario, objeto de este contrato.
- Se entiende por soporte Evolutivo:
  - Cambios en el entorno: direccionamiento de red, nuevas instancias, nuevas funcionalidades, ampliación de la infraestructura, reprogramación de los elementos, etc.
  - La importación y exportación de configuraciones y datos de los elementos objeto de este contrato.
  - La configuración del entorno para la adaptación a cambios en los sistemas y en la arquitectura municipal.
  - Cambios de aplicativos, versiones de sistemas operativo, firmware, etc.

Gestión de antivirus y parches y actualizaciones del software

- Gestionar los antivirus, parches y actualizaciones. La empresa adjudicataria será responsable de que el antivirus de los equipos informáticos esté correctamente actualizado a las últimas versiones publicadas. Así como de contactar con el suministrador del antivirus corporativo y gestionar con el mismo el suministro de las diferentes actualizaciones.
- El licitador deberá mantener al día los parches y actualizaciones del software propiedad del Ayuntamiento. Para ello se deberá establecer un sistema automático de distribución e instalación de parches y actualizaciones desde un servidor propiedad del Ayuntamiento. Asimismo en el entorno de la red de comunicaciones, deberá de forma consensuada con el Servicio TIC, mantener las actualizaciones y últimas versiones de los diferentes elementos.

Código Seguro de verificación:zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	20/06/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==	PÁGINA	11/29

zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==

Transferencia de archivos y configuraciones

- En operaciones de renovación de equipos e intervenciones de mantenimiento correctivo en las que se sustituye un equipo por otro o también en reparaciones de discos duros locales, se procederá a transferir los archivos (si procede) y la configuración de un equipo a otro.
- Cuando se haga necesario formatear el disco duro local se deberá crear una imagen del disco, mediante alguna utilidad, en una unidad de almacenamiento de red y se garantizará la disponibilidad de la información en línea durante una semana. Si las circunstancias desaconsejasen el uso del almacenamiento en red, o ello no fuera posible, se deberá utilizar cualquier otro sistema alternativo que garantice la mencionada disponibilidad, todo ello con cargo al adjudicatario.

Gestión de las garantías

- Gestionar y supervisar la aplicación de la garantía de los equipos objeto de este contrato, si procede. Para ello, el licitador mantendrá contacto directo con las empresas suministradoras de la garantía.

Otras tareas

- Generar una Base de Conocimiento que albergue cómo se han resuelto los distintos tipos de incidencias y la documentación de instalación y configuración de software. (El Ayuntamiento facilitará la documentación disponible, y cuando no se disponga de la misma, la empresa se encargará de su elaboración). El repositorio de la documentación así como el formato de la misma serán indicados por el Servicio TIC.
- La empresa adjudicataria deberá mantener actualizado el inventario del parque de equipos del entorno TIC de usuario según criterios establecidos por el Servicio TIC, recogiendo los movimientos de equipos y dejando constancia en los informes y estadísticas de la actividad.
- En el caso de la red de comunicaciones, actualmente el Servicio TIC utiliza la herramienta RackTables, para mantener un inventario visual de la electrónica instalada, así como la herramienta Nagios para la monitorización en tiempo real de los elementos de red. La empresa adjudicataria deberá mantener ambos elementos debidamente actualizados, o bien proponer soluciones alternativas, que podrán ser adoptadas con el acuerdo del Servicio TIC.

Código Seguro de verificación:zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	20/06/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==	PÁGINA	12/29

zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==

- Elaborar encuestas de satisfacción cada 6 meses, desarrolladas conjuntamente con el Servicio TIC. El adjudicatario integrará estas encuestas dentro de la Intranet Municipal.
- Trasladar, instalar, configurar y retirar cualquier equipamiento TIC de usuario, proyectores y pantallas de proyección, que sean necesarios para presentaciones o actos puntuales que se puedan realizar por el Ayuntamiento. En este aspecto cabe destacar que el Servicio TIC podrá solicitar que en ciertas presentaciones o actos, deba mantenerse una persona de soporte in situ, para atender cualquier posible incidencia que se produzca en el transcurso de la misma.

Dentro de la prestación del servicio, se podrán incluir nuevas tareas dentro del ámbito de este contrato, cuya necesidad se detecte durante la ejecución del contrato.

Dependiendo de la carga puntual de trabajo de los técnicos de la empresa, y siendo prioritarias las tareas señaladas en el presente pliego, dichos técnicos estarán a disposición del Servicio TIC para realizar trabajos adicionales encomendados por este Servicio dentro del ámbito microinformático y de las comunicaciones.

La empresa adjudicataria se hará cargo de la sustitución de piezas, la adquisición y reemplazo de elementos menores y stock de piezas hasta un valor máximo de 3.000€ durante el período de vigencia del contrato, hasta su agotamiento, con el fin de optimizar y reducir al máximo los tiempos de resolución asociados a averías e incidencias hardware, permitiendo así ofrecer con garantías los mejores niveles de servicio.

La metodología de funcionamiento será la siguiente:

- El Servicio TIC requerirá a la empresa Adjudicataria la relación de material necesario para la actuación a realizar.
- La empresa adjudicataria, presentará propuesta del material necesario, la cual deberá ser visada por el Servicio TIC.
- Una vez visada, la empresa adjudicataria procederá a la adquisición del material.

4.3.1 Control de instalaciones de software no permitido

Como regla general, los usuarios no deberán poseer permisos de administración sobre sus equipos.

La empresa implantará las herramientas y medidas necesarias para realizar el control del software no permitido. Además, generará informes detallados del software no autorizado instalado, incluyendo información del usuario, del equipo y cualquier otra necesaria para poder controlar este tipo de conductas.

Código Seguro de verificación:zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	20/06/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==	PÁGINA	13/29

zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==

Dentro de la oferta, la empresa detallará el protocolo propuesto para la realización de dicho control.

La adquisición del software y sus respectivas licencias necesarios para el control de instalación de software no permitido, así como los respectivos contratos de soporte y mantenimiento durante la vigencia del contrato, correrán a cuenta de la empresa adjudicataria. A la finalización del contrato, el software y las licencias utilizados se quedarán en posesión del Ayuntamiento sin coste adicional.

Control a posteriori: Cuando un técnico detecte en algún ordenador la instalación de software no permitido, procederá a su desinstalación, abriendo una incidencia a través del Service Desk donde se notifique la existencia de software no autorizado, incluyendo la información del usuario, del equipo y cualquier otra necesaria para la correcta elaboración de los informes pertinentes sobre este tipo de conductas.

4.3.2 Herramienta de soporte remoto

Los técnicos adscritos a este servicio, siempre que les sea posible, utilizarán preferentemente una herramienta de soporte remoto que les permita diagnosticar y, si fuera posible, solucionar telemáticamente la incidencia.

Esta herramienta deberá garantizar:

1. Que no pondrá en peligro la integridad y la seguridad de las plataformas microinformáticas corporativas.

2. Que cada vez que se pretenda acceder a través de ella al ordenador personal de un usuario será necesaria la previa autorización de éste.

La adquisición de dicha herramienta y sus respectivas licencias, así como los respectivos contratos de soporte y mantenimiento durante la vigencia del contrato, correrán a cuenta de la empresa adjudicataria. A la finalización del contrato, la herramienta y licencias utilizadas se quedarán en posesión del Ayuntamiento sin coste adicional.

La herramienta ofrecida deberá contener todos los componentes, aplicaciones y licencias que aseguren la plena funcionalidad de la misma en el contexto del actual sistema de información municipal, sin que ello suponga, en ningún momento, la adquisición por parte del Ayuntamiento de licencias, componentes o aplicaciones adicionales.

4.3.3 Retirada de residuos

Será responsabilidad de la empresa la recogida de fungibles en los puestos de trabajo, según los criterios que establezca el Servicio TIC.

La empresa se responsabilizará de deshacerse de las piezas averiadas inservibles, del equipamiento del entorno TIC de usuario obsoleto y de los fungibles, dándole un fin adecuado a

Código Seguro de verificación:zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	20/06/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==	PÁGINA	14/29

zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==

través de algún gestor autorizado de este tipo de residuos, salvo indicación en contra por parte del Servicio TIC del Ayuntamiento. Todos los gastos que se deriven de la retirada de estos residuos correrán por cuenta de la empresa adjudicataria, que deberá presentar un justificante de cada una de estas retiradas con el visto bueno del gestor de residuos que corresponda.

El adjudicatario deberá establecer los acuerdos necesarios con algún gestor de residuos autorizado (en caso de que él mismo no lo sea) para la retirada del material.

El Ayuntamiento podrá exigir una copia de estos acuerdos donde se establezcan las condiciones del servicio y donde se indique claramente la empresa encargada de la gestión, con el número de registro oficial autorizado.

4.3.4 Equipamiento TIC de usuario con cobertura de trabajos limitada

Dentro del equipamiento TIC de usuarios, existen ciertos elementos, especificados a continuación, para los que las tareas objeto del presente contrato se limitan a lo siguiente:

- **Equipamiento de telefonía fija:** Para estos equipos, se cubren solamente los trabajos de instalación (conexión, alta en la vlan adecuada, etc), retirada y traslado de los mismos.
- **Fotocopiadoras con conexión de red:** Los trabajos a realizar vinculados con estos equipos, se limitan a la configuración de los mismos y de los clientes que se conecten con ellos, en todo lo referente a su uso para impresión, escaneado de imágenes, envío de faxes y envío de correos electrónicos.
- **Faxes conectados a la red de telecomunicaciones municipal:** En relación con estos dispositivos, los trabajos de la empresa adjudicataria se limitan a su instalación, retirada, traslado y configuración de los mismos.
- **Dispositivos de telefonía móvil y tablets:** Los trabajos a realizar relacionados a estos dispositivos se refieren, principalmente, a la configuración de dispositivos móviles, la migración de perfiles (datos, cuentas, etc.) entre dispositivos, configuración de correo electrónico, sincronización con ordenador, y otros trabajos de igual o similar naturaleza.

5 Medios técnicos y humanos

La empresa adjudicataria deberá disponer de los medios necesarios para la prestación del servicio en las dependencias del Ayuntamiento. Estos medios deben incluir mesas, sillas, ordenadores, software, impresoras, material de oficina y consumibles informáticos y herramientas para el manejo y reparación de equipos TIC de usuario.

Código Seguro de verificación:zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	20/06/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==	PÁGINA	15/29

zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==

Todo el personal de la empresa licitadora deberá estar localizable durante todo el período de tiempo en que esté prestando el servicio. Cada técnico dispondrá de un teléfono móvil cuyos costes correrán íntegramente a cargo del licitador.

5.1 Medios informáticos de software

Las empresas licitadoras propondrán y costearán herramientas informáticas para las siguientes tareas:

- Herramienta para el registro y seguimiento de la gestión de las diferentes solicitudes e incidencias reportadas por los usuarios y las tareas realizadas por la empresa que no sean producto del reporte de una incidencia (en adelante Herramienta de Seguimiento).
- Herramienta para la gestión del inventario automático (en adelante Herramienta de Inventario).
- Herramienta para la gestión del inventario y monitorización de las redes de comunicaciones (en adelante Herramienta de Comunicaciones).

Dichas herramientas deberán cumplir, al menos, los siguientes requisitos:

- Las soluciones propuestas deberán cubrir todas las necesidades descritas en el presente pliego.
- Dentro de la oferta, la empresa deberá incluir una descripción clara y detallada de las funcionalidades que aportan las herramientas al servicio.
- Las herramientas deberán ser compatibles con la plataforma tecnológica existente en la actualidad en el Ayuntamiento.
- Se deberá indicar en la oferta las características necesarias tanto en los servidores como en los puestos de usuario para el correcto funcionamiento de las mismas.
- El adjudicatario deberá hacer toda la instalación de dichas herramientas, así como la carga inicial y la migración de datos en un plazo nunca superior al primer mes de ejecución del contrato. Para ello, presentará en su oferta un proyecto de implantación de las herramientas con su correspondiente cronograma.
- El sistema ofrecido deberá contener todos los componentes, aplicaciones y licencias que aseguren la plena funcionalidad del mismo en el contexto del actual sistema de información municipal, sin que ello suponga, en ningún momento, la adquisición por parte del Ayuntamiento de licencias, componentes o aplicaciones adicionales.
- Una vez finalizada la prestación del servicio, las herramientas y licencias suministradas quedarán en propiedad del Ayuntamiento, sin coste adicional, y al menos en las mismas condiciones con las que se ha realizado su explotación.

Código Seguro de verificación:zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	20/06/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==	PÁGINA	16/29

zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==

- El Servicio TIC podrá solicitar a la empresa una demostración del funcionamiento de las herramientas propuestas, en las instalaciones del Ayuntamiento, si éste lo estima conveniente, asumiendo la empresa licitadora todos los gastos que la misma pueda ocasionar. Para ello, la empresa licitadora deberá disponer de aplicativos de demostración con todos los módulos y funcionalidades descritas en la oferta que sean plenamente operativos.
- Las herramientas deberán cumplir con los requisitos de integración con los sistemas de información municipales.
- Actualmente el Ayuntamiento está usando una serie de herramientas (Nagios, Racktables, OTRS,etc), por tanto, el Servicio TIC se reserva el derecho de exigir la utilización de dichas herramientas propuestas por el Servicio TIC y que serán proporcionadas por el Ayuntamiento, en lugar de las ofertadas.

Es responsabilidad de la empresa licitadora el mantener actualizada toda la información contenida en los aplicativos que se use, así como la explotación de los datos para la elaboración de informes y estadísticas. El adjudicatario se compromete especialmente a mantener al día la información de los usuarios (nombre, servicio, teléfono, etc) y del inventario de los equipos del entorno TIC de usuario, contenida en los aplicativos en uso.

La empresa licitadora se compromete a incluir en la Intranet Municipal un formulario de creación de incidencias por parte de los usuarios y elaborar un interfaz para su registro automático en la herramienta de seguimiento, así como para la consulta del estado de sus incidencias ya abiertas. Estas tareas se realizarán en los tres primeros meses del contrato.

Asimismo, la empresa licitadora incluirá en la Intranet Municipal un formulario para la recepción de las sugerencias y reclamaciones de los usuarios. Dicho formulario recogerá la información del usuario, así como el contenido de la sugerencia/reclamación y el objeto de la misma. Una vez recogida la sugerencia/reclamación, ésta se enviará a las cuentas de correo que especifique el Ayuntamiento, pudiendo la empresa adjudicataria proponer alternativas a valorar por el Servicio TIC. Para la implantación de esta funcionalidad, el adjudicatario dispone de los tres primeros meses del contrato.

La empresa se responsabilizará de la parametrización, mantenimiento, soporte y actualización de los datos de dichas herramientas, gestión y elaboración de informes y alta, modificación y baja de usuarios de las aplicaciones, siendo la responsable de su explotación. Asimismo, facilitará al Ayuntamiento las herramientas y soporte necesarios para que éste pueda realizar cualquier tipo de consulta sobre los datos de explotación.

Código Seguro de verificación:zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	20/06/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==	PÁGINA	17/29

zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==

La empresa correrá con los gastos del contrato de soporte y mantenimiento de las herramientas que se utilicen para la ejecución del contrato, durante la duración del mismo.

Será responsabilidad de la empresa la plena integración de estas aplicaciones con los sistemas de información del Ayuntamiento, cuando se demande dicha integración. En particular, se requerirá la integración de los datos referidos a las incidencias y su seguimiento dentro del aplicativo de gestión departamental del Servicio TIC.

La empresa desarrollará un cuadro de mandos para el control de los indicadores de calidad del servicio, según lo especificado en el apartado correspondiente de los pliegos particulares del proceso de contratación actual.

El Ayuntamiento facilitará los servidores donde se ejecutan ambas aplicaciones.

5.2 Personal y Perfiles Profesionales

El personal que conforme el equipo de trabajo como mínimo deberá cubrir los siguientes requisitos:

- Técnico de Nivel 1

Personas requeridas	2
Titulación académica	Formación Profesional I (o equivalente)
Funciones	Atención telefónica de solicitudes e incidencias y resolución en nivel 1. Tramitación de las incidencias que lleguen por otros canales. Gestión (apertura, cierre, etc.) y seguimiento de las incidencias. Resolución de incidencias de forma remota. Escalado de incidencias al Nivel 2. Documentación de problemas y soluciones. Cualquier otra que se establezca.
Capacidades	Amabilidad en el trato y facilidad de comunicación. Responsabilidad y meticulosidad.
Conocimientos	Sistemas operativos de Microsoft. Configuración TCP/IP. Microinformática. Ofimática (Libreoffice, Openoffice, Microsoft Office). Instalación de software

- Técnico de Nivel 2 especializado en reparación de impresoras

Personas requeridas	1
Titulación académica	Formación Profesional II (o equivalente) Experiencia contrastada en servicios de reparación de impresoras

Código Seguro de verificación:zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	20/06/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==	PÁGINA	18/29

zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==

Funciones	Resolución de incidencias in-situ, en especial las relacionadas con impresoras. Documentación de problemas y soluciones. Cualquier otra que se establezca.
Capacidades	Amabilidad en el trato y facilidad de comunicación. Responsabilidad y meticulosidad. Carnet de conducir B1
Conocimientos	Reparación de impresoras. Reparación de hardware de ordenadores. Sistemas operativos de Microsoft. Configuración TCP/IP. Microinformática. Ofimática (Libreoffice, Openoffice, Microsoft Office). Instalación de hardware y software. Conocimientos básicos en telefonía fija.

- Técnico de Nivel 2

Personas requeridas	4
Titulación académica	Formación Profesional II (o equivalente)
Funciones	Resolución de incidencias in-situ. Documentación de problemas y soluciones. Cualquier otra que se establezca por parte del Supervisor.
Capacidades	Amabilidad en el trato y facilidad de comunicación. Responsabilidad y meticulosidad. Carnet de conducir B1
Conocimientos	Reparación de hardware de ordenadores. Sistemas operativos de Microsoft. Configuración TCP/IP. Microinformática. Ofimática (Libreoffice, Openoffice, Microsoft Office). Instalación de hardware y software. Conocimientos básicos en telefonía fija.

- Técnico de Comunicaciones

Personas requeridas	1
Titulación académica	Titulación universitaria técnica (Grado o Ingeniería Técnica en Informática, Telecomunicaciones o equivalente).
Conocimientos Técnicos	Redes LAN y WAN e inalámbricas. Administración de equipamiento de redes (routers, switches, firewall, etc). Seguridad en redes. Telefonía IP. Herramientas de supervisión de equipamiento de redes. Familiarizado con prácticas de gestión de incidencias.

Código Seguro de verificación:zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)	FECHA	20/06/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==	PÁGINA 19/29

zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==

Capacidades	Amabilidad en el trato y facilidad de comunicación. Responsabilidad y meticulosidad. Iniciativa, y proactividad Además, deberá tener capacidad para trabajar en equipo y tener orientación al cliente.
Requisitos	Estar en posesión de la certificación ITIL 2011 Foundations. Se valorará estar en posesión de certificación de fabricantes de referencia en redes y comunicaciones. Dedicación exclusiva. Carnet de conducir para la realización de los desplazamientos.

Todo el personal ofertado deberá estar, al menos, formado y certificado en metodología ITIL, estando en posesión del certificado ITIL Foundation o equivalente.

Además del personal requerido, la empresa dispondrá la infraestructura organizativa, tanto material como personal, necesaria para la realización de las siguientes tareas:

- Elaboración de los grupos de trabajo y control de ausencias.
- Coordinación de sus técnicos.
- Supervisión y control de las tareas de los técnicos.
- Redacción y presentación de informes de seguimiento.
- Coordinación con los técnicos responsables del Servicio TIC.

La empresa adjudicatario deberá además nombrar a un Director o Responsable del Proyecto, el cual realizará funciones de alto nivel, dirigiendo todo el desarrollo del contrato con el personal del Servicio TIC designado. Para ello, se mantendrá cada trimestre una reunión de seguimiento del Proyecto, de forma presencial en las dependencias del Ayuntamiento, y en la que podrán asistir, además del Director del proyecto, el personal que se considere necesario en cada momento.

La figura que actuará de Director de Proyecto deberá tener un perfil como mínimo con las siguientes características:

- Director de Proyecto

Personas requeridas	1
Titulación académica	Ingeniería Informática, Telecomunicaciones o equivalente.
Conocimientos Técnicos	Formación en PMP. Certificación en ITIL. Conocimientos de la materia objeto de este contrato.
Capacidades	Amabilidad en el trato y facilidad de comunicación.

Código Seguro de verificación:zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	20/06/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==	PÁGINA	20/29

zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==

	Responsabilidad y meticulosidad. Iniciativa, y proactividad Además, deberá tener capacidad para trabajar en equipo y tener orientación al cliente.

La empresa adjudicataria se compromete a tener siempre disponible para el servicio el número de personas mínimo establecido para cada perfil, debiendo realizar la correspondiente sustitución del personal de baja o permiso por personal técnico de una titulación y experiencia similar.

Todo el personal que preste los servicios objeto del presente contrato deberá estar perfectamente identificado, al menos mediante una tarjeta personal visible en todo momento, donde se muestre, entre otros datos, el nombre de la empresa, el nombre completo del técnico y la fotografía.

Todos los gastos derivados de la uniformación y los elementos distintivos auxiliares correrán por cuenta de la empresa adjudicataria.

6 Horario de Ejecución de los Servicios

El horario de prestación de los servicios descritos en el apartado correspondiente del Pliego de Prescripciones Técnicas se define en dos bloques de la siguiente forma:

Horario de Máxima Disponibilidad:

De 7:30 a 15:15, de lunes a viernes, en los mismos días laborables que se dispongan en el calendario oficial de esta Corporación, los trabajadores de la empresa asignados a este contrato prestarán sus servicios con el total de sus efectivos asignados al Ayuntamiento.

Horario de Guardia:

De lunes a viernes, de 7:00 a 7:30 y de 15:15 a 19:30, y los sábados de 10:00 y hasta las 13:00, se prestará el servicio de nivel 1 por al menos 1 técnico desde el CAU ubicado en las instalaciones del adjudicatario. Al menos uno de los técnicos de nivel 2, se encontrará de guardia localizable para cubrir las averías graves que se puedan producir. El técnico de guardia tendrá que presentarse en el lugar de la avería en menos de 30 minutos tras la notificación. Para las actuaciones que se puedan producir durante esta guardia, en la oferta se incluirá una bolsa de al menos 60 horas anuales, debiéndose entregar por parte del licitante un documento por cada actuación donde se especifiquen las acciones realizadas y el número de horas utilizado. El protocolo de actuación en estos casos será definido por el Servicio TIC.

Como complemento, las ofertas deberán incluir una bolsa de al menos 120 horas anuales de servicios técnicos adicionales (Nivel 2 y Técnico de Comunicaciones), para cubrir posibles eventos

Código Seguro de verificación: zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	20/06/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==	PÁGINA	21/29

zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==

que se produzcan durante la ejecución del servicio (p.e. presentaciones fuera del Ayuntamiento, eventos de inauguración de sedes donde exista equipamiento informático, cambios de equipos de comunicaciones centrales, etc.). Este número de horas podrá repartirse entre varios técnicos, computándose las horas de cada técnico por separado, en horario, de 7:00 a 23:00 horas, de lunes a domingo (incluidos festivos). La ejecución de trabajos en este horario y su cómputo de horas se establecerá por escrito y con una antelación mínima de 2 días a la prestación de los mismos, debiéndose entregar por parte del licitante un documento de aceptación en el que se reflejen las acciones realizadas y el número de horas utilizado.

En caso de que no se vaya a hacer uso de parte de las horas asignadas a alguna de estas bolsas, el Servicio TIC, si lo considera oportuno, podrá sustituir la finalidad de las mismas por otros servicios dentro del ámbito microinformático y de las comunicaciones.

En caso de que así se estime oportuno, el Servicio TIC podrá asignar parte o la totalidad de las dos bolsas de horas de trabajo citadas (que totalizan 180 horas) a otras finalidades diferentes a las consideradas dentro del ámbito microinformático y de las comunicaciones, o bien trasvasar horas de una bolsa de horas a la otra.

Se valorará como mejora la ampliación del horario de guardia del técnico de nivel 1 a un horario 24x7, es decir, 24 horas diarias por 7 días a la semana.

7 Cuadro de Mando

Será responsabilidad del adjudicatario la elaboración y parametrización de un cuadro de mando que permita el acceso en tiempo real al personal designado por el Ayuntamiento a la explotación gráfica y estadística de toda la información necesaria para la elaboración de los parámetros que definen los niveles de calidad de los servicios.

8 Metodología

Los licitadores deberán aplicar metodología ITIL (Information Technology Infrastructure Library) en la solución propuesta. El licitador, en su oferta, deberá especificar claramente la metodología propuesta para la prestación del servicio, incluyendo todas aquellas certificaciones que avalen el seguimiento y utilización de ésta.

Para garantizar el soporte de calidad en ITIL, la empresa poseerá al menos una persona con titulación Service Manager en ITIL o equivalente. La labor de esta persona será la de ayudar en las tareas de consultoría y definición del servicio. Dentro de la documentación de la oferta, la empresa incluirá el currículum y formación en ITIL requerida de dicha persona.

La empresa que resulte adjudicataria del servicio deberá seguir los protocolos de actuación establecidos en el Servicio TIC en cada uno de los procedimientos internos en los que colabore.

Código Seguro de verificación:zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	20/06/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==	PÁGINA	22/29

zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==

9 Desplazamientos

Será responsabilidad del adjudicatario contar con un vehículo para sus desplazamientos entre las distintas ubicaciones de las oficinas municipales y servirá tanto para los desplazamientos de los técnicos como para el traslado de equipamiento entre las dependencias.

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria tener el vehículo en perfectas condiciones de funcionamiento e higiene, así como estar al corriente en los seguros y revisiones periódicas que necesite. De la misma forma, la empresa es responsable de cualquier infracción que se cometa durante la prestación del servicio y correrá con los gastos derivados de las mismas (tanto en el vehículo como en las personas).

10 Tiempos máximos de actuación

Las empresas licitantes indicarán en sus ofertas los tiempos de actuación máximos a los que se comprometen, según se indica en el anexo correspondiente. A continuación se detallan los valores máximos para dichos compromisos, de tal forma que aquellas ofertas que los excedan serán desestimadas.

10.1 Tiempo de reacción máximo:

Por tiempo de reacción se entiende el tiempo transcurrido entre el momento en que el usuario comunica la incidencia y el momento de la intervención de los técnicos de soporte.

- Puestos de máxima disponibilidad: 15 minutos
- Resto de puestos: 15 minutos

10.2 Tiempo de resolución de incidencias:

Por tiempo de resolución se entiende el tiempo transcurrido entre el momento en que el usuario comunica la solicitud o la incidencia y el momento de su resolución definitiva. En caso de que la resolución de la incidencia no sea posible en el tiempo máximo preestablecido, se tomará como tiempo de resolución el transcurrido entre el momento de comunicación de la incidencia y el momento en que el usuario disponga de una solución de contingencia válida que le permita continuar normalmente con su trabajo hasta que la incidencia pueda ser solucionada.

Código Seguro de verificación:zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	20/06/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==	PÁGINA	23/29

zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==

10.2.1 Tiempo de resolución de incidencias:

- En la sede de León y Castillo 270:

  Puestos de máxima disponibilidad: 3 horas.
  Resto de puestos: 8 horas

- En las restantes sedes:

  Puestos de máxima disponibilidad: 4 horas
  Resto de puestos: 8 horas

10.2.2 Tiempo de resolución de la gestión de instalaciones, ampliaciones, cambios de ubicación y bajas

- Puestos de máxima disponibilidad: 8 horas
- Resto de puestos: 12 horas

11 Grado de Cumplimiento de los Niveles de Calidad del Servicio.

Se establecerá un nivel de servicio mínimo mediante la evaluación de una serie de indicadores especificados a continuación y otros que podrán ser definidos durante la vigencia del contrato. Los licitadores podrán mejorar los indicadores expuestos y proponer nuevos indicadores a los que se compromete.

Indicador número 1: Consecución de los estándares de acuerdo de nivel de servicio o SLA:

Descripción	Nivel de Servicio deseado
Porcentaje de llamadas atendidas	90%
Tiempo de espera de cada llamada hasta que se atiende por un técnico el teléfono es menos de 20 segundos	80%
Tiempo de espera de cada llamada hasta que se atiende por un técnico el teléfono es menos de 40 segundos	90%
El tiempo de reacción de cada incidencia es menor o igual al ofertado	90%

Código Seguro de verificación: zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)	FECHA	20/06/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==	PÁGINA	24/29

zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==

El tiempo de resolución del soporte técnico in-situ de cada incidencia es menor o igual al ofertado	90%
El tiempo de resolución de la gestión de instalaciones, ampliaciones, cambio de ubicación y baja, es menor o igual al ofertado	90%
El porcentaje de incidencias resueltas en el Servicio de Nivel 1 es mayor de	30%

Cada trimestre, el adjudicatario deberá realizar un informe con los niveles de cumplimiento de cada SLA, además de proporcionar el cuadro de mandos recogido en el Pliego y que permite que el Servicio TIC tenga una visión de alto nivel, sobre el desarrollo de la prestación de los servicios.

Indicador número 2: Correcta ejecución del inventariado de los equipos objeto de mantenimiento:

Para el cumplimiento de este indicador, se realizarán dos muestreos anuales de 30 elementos del inventario municipal, debiendo estar correctamente inventariado al menos el 90% de los mismos.

Indicador número 3: Cumplimiento de los mantenimientos preventivos:

Para el cumplimiento de este indicador, se realizará un muestreo anual de 30 elementos del inventario municipal, debiendo haber tenido un mantenimiento preventivo el último año, al menos el 90% de los mismos.

Indicador número 4: Consecución de los niveles de satisfacción de los usuarios:

Se desglosa de la siguiente forma:

- El porcentaje de reclamaciones de usuarios llegadas por escrito o correo electrónico deberá ser inferior al 0,05% del total de incidencias registradas.
- La satisfacción general de los usuarios (medida a través de encuestas) deberá ser superior o igual a 5 (en una escala de 1 al 10) durante los seis primeros meses de prestación del servicio. Durante los seis meses siguientes se situará entre 5 y 7. Desde entonces, el nivel de satisfacción deberá ser igual o superior a 7.

Código Seguro de verificación: zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	20/06/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==	PÁGINA	25/29

zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==

El período base para tener en cuenta el cumplimiento de los niveles de calidad del servicio, comenzará tres meses después de la puesta en marcha del servicio, ya que este periodo inicial se entiende como de puesta en marcha y ajustes.

En caso de incumplir con los niveles de Servicios propuestos, la empresa adjudicataria deberá emitir un informe donde justifique las razones para la desviación existente (evento o situación especial, averías globales, causas no achacables a la empresa, etc).

Adicionalmente, el Ayuntamiento podrá imponer las siguientes penalizaciones a aplicar sobre la facturación:

- El incumplimiento de los indicadores SLAs acordados (y no justificados debidamente), supondrá una penalización de 70 € por cada desviación de unidad del porcentaje sobre el propuesto. El adjudicatario deberá tomar las medidas necesarias para corregir las desviaciones sobre dicho porcentaje. El incumplimiento del 50% de los indicadores durante dos trimestres consecutivos, se considerará una falta muy grave y será causa justificada para proponer la disolución del contrato.
- La ausencia y no sustitución de alguno de los técnicos por un periodo superior a un (1) día laborable supondrá una penalización de 300 € por técnico y día.
- La no disposición del vehículo cuando sea necesario por un periodo superior a un (1) día laborable supondrá una penalización diaria de 300 €.

La empresa licitadora podrá proponer la inclusión de otras penalizaciones que aseguren la adecuada prestación del servicio.

Los importes detallados son sin impuestos, debiendo aplicarse el IGIC una vez descontados los importes oportunos.

12 Infraestructura a aportar por el Ayuntamiento

12.1 Instalaciones físicas

El Ayuntamiento facilitará a la empresa adjudicataria espacio físico para ubicar tanto a los técnicos destinados in-situ, como todo el material que se encuentre en reparación o pendiente de instalar.

Dentro de las instalaciones asignadas a la empresa, se le facilitará una línea telefónica con cobertura de llamadas internas y una segunda línea con llamadas al exterior para poder conectar con las empresas suministradoras.

Adicionalmente, el Ayuntamiento le facilitará un enlace SIP con la actual centralita municipal (Alcatel OXE), permitiendo el progreso desde la centralita del adjudicatario hacía las extensiones internas municipales (Voz IP).

Código Seguro de verificación:zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	20/06/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==	PÁGINA	26/29

zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==

12.2 Infraestructura informática

En caso de no aceptar las herramientas ofertadas por la empresa adjudicataria, el Ayuntamiento facilitará a la empresa adjudicataria las aplicaciones que las reemplacen.

El Ayuntamiento facilitará los servidores donde se ejecutan bien las aplicaciones propuestas, bien las aplicaciones que las reemplacen.

13 Protección de Datos.

El adjudicatario vendrá obligado a declarar expresamente que conoce y queda obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, sobre Regulación del Tratamiento Automatizado de Datos de carácter personal, el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, así como lo dispuesto en las demás normas en materia de protección de datos que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia y sus correspondientes disposiciones de desarrollo.

Asimismo, en caso de manejar datos especialmente protegidos por alguna otra Ley o Reglamento diferente a la anteriormente citada, el adjudicatario vendrá obligado a declarar expresamente que conoce y queda obligado al cumplimiento de lo dispuesto en dicha legislación.

La empresa adjudicataria deberá formar e informar explícitamente a su personal en las obligaciones que dimanan de tales normas, programando las acciones formativas oportunas.

Los datos que, por la realización de pruebas, o por el hecho de su accesibilidad en el periodo de prestación del servicio, pudiesen estar al alcance del adjudicatario, serán considerados, a todos los efectos de carácter confidencial, siendo de aplicación el que la ley ha establecido por el uso de este tipo de información.

14 Seguridad y Confidencialidad de la Información

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad, reserva y expreso cumplimiento del deber de secreto profesional sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, durante la prestación de servicios y después de su terminación, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

Código Seguro de verificación:zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	20/06/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==	PÁGINA	27/29

zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==

La empresa adjudicataria durante y con posterioridad a la prestación de servicios, tratará toda la información propiedad del Ayuntamiento de forma estrictamente confidencial, tomando las medidas necesarias para que su contenido no se divulgue a terceros, ni estos puedan tener acceso a los mismos sin autorización expresa del Ayuntamiento.

Tendrá la consideración de información confidencial toda aquella susceptible de ser revelada por palabra, por escrito o por cualquier otro medio o soporte, tangible o intangible, actualmente conocido o que se invente en un futuro, ya sea intercambiada como consecuencia de esta relación contractual o que una parte señale o designe como confidencial a la otra.

15 Propiedad intelectual de los trabajos.

El adjudicatario aceptará expresamente que la propiedad intelectual de todos los documentos, desarrollos y resultados de los trabajos realizados quedará en poder del Ayuntamiento, quien los podrá poner a total disposición de otras Corporaciones, así como transformarlos, reproducirlos o divulgarlos total o parcialmente.

Toda la documentación quedará en propiedad del Ayuntamiento sin que el contratista pueda conservarla o facilitarla a terceros sin la expresa autorización del Ayuntamiento.

16 Traspaso de conocimientos

En el caso de que, una vez concluido el periodo inicial de prestación del servicio, se decida no prorrogar el mismo, y se licite un nuevo concurso público, si la empresa ganadora del nuevo concurso es distinta de la que presta el servicio hasta entonces, la empresa saliente se compromete al traspaso de información, métodos de actuación y todo el conocimiento relevante para la prestación del servicio a la empresa entrante.

17 Prevención de Riesgos Laborales

El adjudicatario asumirá la responsabilidad en materia de Prevención de Riesgos Laborales, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, así como en las demás normas en materia de prevención de riesgos laborales que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia y sus correspondientes disposiciones de desarrollo.

El adjudicatario se compromete a tener conocimiento en todo momento de la legislación vigente en materia de prevención de riesgos laborales y a responsabilizarse del cumplimiento de la misma.

Código Seguro de verificación:zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	20/06/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==	PÁGINA	28/29

zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==

Entre otras, las funciones preventivas básicas a desempeñar son:

- Impulsar los comportamientos seguros y la correcta utilización de los equipos de trabajo y protección, fomentando el interés y la cooperación de los trabajadores en la acción preventiva.
- Formar e informar a los trabajadores en materia de prevención de riesgos laborales.
- Promover el mantenimiento en general, equipos de protección individual y efectuar su seguimiento y control.
- Realizar evaluaciones elementales de riesgos y, en su caso, establecer medidas preventivas del mismo carácter compatibles con su grado de formación.
- Elaboración de manuales y documentación necesarias, para el cumplimiento de la normativa vigente: instrucciones de seguridad en el puesto de trabajo, Equipos de Protección Individual (EPI), vigilancia de la salud, etc.
- Colaborar en la evaluación y el control de los riesgos generales y específicos de la actividad a realizar, efectuando visitas al efecto, atención de quejas y sugerencias, registro de datos y cuantas funciones análogas sean necesarias.
- Actuar en caso de emergencia y primeros auxilios gestionando las primeras intervenciones al efecto.
- Cooperar con el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria en cuantas cuestiones sean necesarias, relativas a materia de prevención.

Código Seguro de verificación:zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	20/06/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==	PÁGINA	29/29

zZHvQPiAeUAK+fR/BltNlw==

ANEXO AL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO TÉCNICO DEL ENTORNO TIC DE USUARIO DEL AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

C/ León y Castillo nº 270, 2ª planta.
35005 Las Palmas de Gran Canaria
Teléfono: 928 44 67 90
www.laspalmasgc.es

Código Seguro de verificación:bcP2oIgXwIQ0EGB6ATgwAA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	20/06/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bcP2oIgXwIQ0EGB6ATgwAA==	PÁGINA	1/9

bcP2oIgXwIQ0EGB6ATgwAA==

Anexo al Pliego Prescripciones Técnicas para la contratación de los "Servicios de soporte y mantenimiento técnico del entorno TIC de usuario del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria"

ÍNDICE

1 Contenido de las ofertas para la valoración de criterios dependientes de juicio de valor (Sobre B). 3

1.1 Estructura: 3

1.2 Información general sobre los cuestionarios 3

1.2.1 Cuestionario de desarrollo de la solución de soporte ofertada 4

1.2.2 Cuestionario de las herramientas de soporte ofertadas. 4

1.3 Documentación adicional (fuera de cuestionario) 6

1.3.1 Estructura normalizada de la documentación adicional: 7

2 Contenido de las ofertas valoración de criterios cuantificables de forma automática (Sobre C). 8

2.1 Personas en situación de exclusión social o en grave riesgo de estarlo 8

2.2 Compromiso en la ejecución del contrato en caso de nuevas contrataciones 8

2.3 Plan de conciliación de la vida laboral y familiar 8

2.4 Importe de la oferta: 9

Código Seguro de verificación:bcP2oIgXwIQ0EGB6ATgwAA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	20/06/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bcP2oIgXwIQ0EGB6ATgwAA==	PÁGINA	2/9

bcP2oIgXwIQ0EGB6ATgwAA==

1 Contenido de las ofertas para la valoración de criterios dependientes de juicio de valor (Sobre B).

Dentro del sobre con la oferta para la valoración de criterios dependientes de juicio de valor, el licitador incluirá la siguiente información: índice, los cuestionarios solicitados y la documentación adicional necesaria para la correcta ejecución del contrato.

Toda la documentación presentada vendrá precedida de un índice.

1.1 Estructura:

Los cuestionarios se componen de los siguientes apartados, desarrollados a continuación:

- Índice
- Cuestionario de desarrollo de la solución de soporte ofertado
- Cuestionario de las Herramientas de soporte ofertadas.
- Documentación adicional

1.2 Información general sobre los cuestionarios

El licitador debe entregar los siguientes cuestionarios de forma que presente una síntesis de su oferta, en la que destaque las mejoras que propone y los aspectos más relevantes de su solución. El objeto de dichos cuestionarios es su uso como material principal para la valoración de las ofertas. Cualquier dato que no se encuentre en los mismos, aunque figurase en la documentación adicional, no será tenido en cuenta a la hora de realizar las diferentes valoraciones.

El licitante acompañará estos cuestionarios con la información que estime necesaria a la hora de completar la información en ellos descrita, con el fin de que sirva de documentación en la ejecución del contrato y en el mejor entendimiento de la misma. La referencia a la misma desde el cuestionario, no implicará su uso en la valoración de la oferta.

El no presentar estos cuestionarios o su presentación mal cumplimentado o sin seguir las directrices en ellos marcadas podrá suponer la no valoración de la oferta.

El documento que forme este cuestionario debe utilizar el tipo de letra Arial, tamaño 11, con aproximadamente 40 líneas por página. El formato de cada página será DIN-A4, con margen izquierdo y derecho de aproximadamente 3 cm.

Código Seguro de verificación:bcP2oIgXwIQ0EGB6ATgwAA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	20/06/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bcP2oIgXwIQ0EGB6ATgwAA==	PÁGINA	3/9

bcP2oIgXwIQ0EGB6ATgwAA==

La inclusión en la documentación de los criterios dependientes de juicio de valor de cualquier documento o dato relativo a los criterios cuantificables automáticamente, o de información que permita deducir dichos datos, determinará la inadmisión o exclusión de la proposición.

1.2.1 Cuestionario de desarrollo de la solución de soporte ofertada

En este cuestionario el adjudicatario realizará una síntesis de las especificaciones de los diferentes apartados de la solución propuesta, en concreto debe incluir, al menos, los siguientes apartados:

- Metodología propuesta
- Organización funcional del personal
- Funcionamiento del Centro de Soporte Unificado
- Funcionamiento del Servicio de Soporte in-situ
- Procedimientos para los diferentes mantenimientos y tareas descritas en el pliego
- Control de instalaciones de software no permitido
- Procedimiento para mantener informado al usuario sobre el estado de sus solicitudes.
- Informes a aportar durante la ejecución del contrato, descripción y periodicidad.
- Cuadro de mandos
- Propuesta para el alta de incidencias a través de la intranet municipal.
- Propuesta de recepción y gestión de sugerencias y reclamaciones de los usuarios.
- Relación de características de la solución que aporten valor al conjunto, relativas a este criterio, con una breve descripción de cada una de ellas.

El cuestionario no tendrá en ningún caso una extensión de más de 20 páginas.

1.2.2 Cuestionario de las herramientas de soporte ofertadas.

En este cuestionario el adjudicatario realizará una síntesis de las especificaciones de las herramientas de soporte ofertadas, en concreto debe incluir, al menos, los siguientes apartados:

- **Herramienta para el registro y seguimiento de la gestión de las diferentes solicitudes e incidencias reportadas por los usuarios y las tareas realizadas por la empresa que no sean producto del reporte de una incidencia (Herramienta de Seguimiento).**
    - Herramienta propuesta, sistema de licenciamiento y número de licencias ofertadas.

Código Seguro de verificación:bcP2oIgXwIQ0EGB6ATgwAA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	20/06/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bcP2oIgXwIQ0EGB6ATgwAA==	PÁGINA	4/9

bcP2oIgXwIQ0EGB6ATgwAA==

- Recursos necesarios para la correcta ejecución de la herramienta, tanto en los servidores como en los clientes, gestor de base de datos, acceso web, etc.
- Descripción de la herramienta, funcionalidades.
- Integraciones, con correo electrónico, con ldap, etc.
- Workflow
- Gestión de inventario
- Gestión de conocimiento
- Acceso a la información
- Generación de informes
- Cuadro de mandos
- Relación de características de la solución que aporten valor al conjunto, relativas a este criterio, con una breve descripción de cada una de ellas.
- Se valorará positivamente el optar por seguir usando la herramienta actualmente en uso (OTRS), así como las mejoras que el adjudicatario proporcione sobre la misma y los recursos con formación técnica específica asignados.

- **Herramienta para la gestión del inventario automático (Herramienta de Inventario).**
  - Herramienta propuesta, sistema de licenciamiento y número de licencias ofertadas.
  - Recursos necesarios para la correcta ejecución de la herramienta, tanto en los servidores como en los clientes, gestor de base de datos, acceso web, etc.
  - Descripción de la herramienta, funcionalidades.
  - Integraciones, con correo electrónico, con ldap, etc.
  - Gestión de inventario
  - Gestión de conocimiento
  - Acceso a la información
  - Generación de informes
  - Cuadro de mandos
  - Relación de características de la solución que aporten valor al conjunto, relativas a este criterio, con una breve descripción de cada una de ellas.

Código Seguro de verificación:bcP2oIgXwIQ0EGB6ATgwAA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	20/06/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bcP2oIgXwIQ0EGB6ATgwAA==	PÁGINA	5/9

bcP2oIgXwIQ0EGB6ATgwAA==

- **Herramienta de soporte remoto que permita diagnosticar y, si fuera posible, solucionar telemáticamente las incidencias (Herramienta de Soporte Remoto).**
  - Herramienta propuesta, sistema de licenciamiento y número de licencias ofertadas.
  - Recursos necesarios para la correcta ejecución de la herramienta, tanto en los servidores como en los clientes, gestor de base de datos, acceso web, etc.
  - Descripción de la herramienta, funcionalidades.
  - Relación de características de la solución que aporten valor al conjunto, relativas a este criterio, con una breve descripción de cada una de ellas.

- **Herramienta para la gestión del inventario y monitorización de las redes de comunicaciones (Herramienta de Comunicaciones).**
  - Gestión del inventario de elementos de la red de comunicaciones.
  - Repositorio de configuraciones e información relacionada con los equipos y elementos de la red de comunicaciones.
  - Monitorización de los elementos de la red de comunicaciones en tiempo real.
  - Gráficas de anchos de banda y estados.
  - Generación de reportes e informes sobre disponibilidad, uso del recurso, etc.
  - Se valorará el uso y conocimiento de las actuales herramientas Nagios y RackTables, así como las mejoras que propuestas sobre ellas y los recursos con formación técnica específica asignados.

El cuestionario no tendrá en ningún caso una extensión de más de 25 páginas, destinando, como máximo, 7 páginas a la Herramienta de Seguimiento, 7 páginas a la Herramienta de Inventario, 4 páginas a la Herramienta de Soporte Remoto y 7 páginas a la Herramienta de Comunicaciones.

El Servicio TIC podrá solicitar a la empresa una demostración del funcionamiento de las herramientas propuestas, en las instalaciones del Ayuntamiento, si éste lo estima conveniente, asumiendo la empresa licitadora todos los gastos que la misma pueda ocasionar. Para ello, la empresa licitadora deberá disponer de aplicativos de demostración con todos los módulos y funcionalidades descritas en la oferta que sean plenamente operativos.

1.3 Documentación adicional (fuera de cuestionario)

La empresa licitadora podrá aportar cualquier documentación adicional que considere de interés para complementar la información incluida en los cuestionarios. Asimismo, desarrollará

Código Seguro de verificación:bcP2oIgXwIQ0EGB6ATgwAA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	20/06/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bcP2oIgXwIQ0EGB6ATgwAA==	PÁGINA	6/9

bcP2oIgXwIQ0EGB6ATgwAA==

dentro de su oferta la documentación adicional según la estructura normalizada desarrollada a continuación. Esta documentación tendrá como fin su uso exclusivamente como documentación en la ejecución del contrato y en el mejor entendimiento de la oferta. La referencia a la misma desde el cuestionario, no implicará su uso en la valoración de la oferta.

Dentro de este apartado, el licitante deberá aportar obligatoriamente toda la documentación solicitada en el Pliego de Prescripciones Técnicas, así como la necesaria para el cumplimiento de la estructura normalizada desarrollada a continuación, con el fin de su uso durante la ejecución del contrato.

1.3.1 Estructura normalizada de la documentación adicional:

La documentación adicional que se estime incorporar deberá cumplir obligatoriamente el siguiente orden. Asimismo, deberá desarrollar los diferentes apartados descritos a continuación.

- **Índice**
- **Condiciones generales**
  - Identificación de la oferta.
  - Acatamiento con carácter general a las condiciones del Pliego.
  - Persona de contacto de la empresa.
- **Descripción de la propuesta ofertada**
  - Memoria descriptiva de las condiciones del mantenimiento ofertado.
  - Método de gestión, seguimiento y control del mantenimiento y control de calidad.
  - Infraestructura aportada para la ejecución de los servicios ofertados.
  - Otros aspectos adicionales.
- **Equipo técnico**
  - Relación de los perfiles profesionales de los componentes del equipo técnico.
- **Datos de la empresa**
  - Información de la empresa y experiencia tecnológica.
- **Certificaciones**
  - Relación de certificados aportados por la empresa.
- **Relación de Material**
  - Relación de materiales en stock para cubrir el mantenimiento objeto de este concurso.
- **Otra información**

Código Seguro de verificación:bcP2oIgXwIQ0EGB6ATgwAA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	20/06/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bcP2oIgXwIQ0EGB6ATgwAA==	PÁGINA	7/9

bcP2oIgXwIQ0EGB6ATgwAA==

2 Contenido de las ofertas para la valoración de criterios cuantificables de forma automática (Sobre C).

El licitador debe entregar el siguiente cuestionario de forma que presente toda la información necesaria para la valoración de los criterios cuantificables de forma automática. Cualquier dato que no se encuentre en el mismo no será tenido en cuenta a la hora de realizar las diferentes valoraciones. Toda la documentación presentada vendrá precedida de un índice.

2.1 Personas en situación de exclusión social o en grave riesgo de estarlo

Acredita el porcentaje de personas en plantilla que estén en situación de exclusión social o en grave riesgo de estarlo, que estén incluidas en alguno de los colectivos siguientes: personas con diversidad funcional física (salvo que la condición física de los trabajadores sea determinante para la adecuada realización del objeto del contrato), psíquica o sensorial o con enfermedades mentales que tengan posibilidades de inserción laboral; personas destinatarias de la renta mínima de inserción; personas que no puedan acceder a la renta mínima de inserción, porque no cumplen los requisitos establecidos en la normativa de aplicación; personas que no puedan acceder a la renta mínima de inserción, pero que se hallen, a juicio de los servicios sociales competentes, en situación de riesgo de exclusión; jóvenes mayores de 16 años y menores de 30 provenientes de instituciones de protección de menores; personas con problemas de drogadicción o alcoholismo que se hallen en proceso de rehabilitación y reinserción social; internos de centros penitenciarios cuya situación les permita acceder a una ocupación, personas en libertad condicional y personas ex-reclusas; parados de larga duración mayores de 45 años.

2.2 Compromiso en la ejecución del contrato en caso de nuevas contrataciones

Porcentaje a que se compromete el licitador a emplear para la ejecución del contrato, en el caso de tener que realizar nuevas contrataciones, de personas que pertenezcan a los colectivos anteriormente señalados.

2.3 Plan de conciliación de la vida laboral y familiar

Plan de conciliación de la vida laboral y familiar para sus trabajadores, así como, certificados de organismos oficiales como el distintivo de igualdad, y acreditaciones relativas a la Responsabilidad Social de las Empresas (por ejemplo: SGE 21, SA8000, GRI, ISO 26000, OSHAS 18001, etc.).

Código Seguro de verificación:bcP2oIgXwIQ0EGB6ATgwAA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	20/06/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bcP2oIgXwIQ0EGB6ATgwAA==	PÁGINA	8/9

bcP2oIgXwIQ0EGB6ATgwAA==

Para baremar este apartado, se contabilizarán las acreditaciones, Plan de conciliación de la vida laboral y familiar para sus trabajadores, y demás documentos, certificados que acrediten que cada licitador, lo posee y lo lleva a cabo.

2.4 *Importe de la oferta:*

- Importe anual, con impuestos incluidos:

Las Palmas de Gran Canaria

El Jefe de la Unidad Técnica de Sistemas y Comunicaciones
José Miguel Rubio Navarro

Código Seguro de verificación:bcP2oIgXwIQ0EGB6ATgwAA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	José Miguel Rubio Navarro (Jefe de Unidad Técnica-JRN)		FECHA	20/06/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	bcP2oIgXwIQ0EGB6ATgwAA==	PÁGINA	9/9

bcP2oIgXwIQ0EGB6ATgwAA==