

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE “SERVICIOS DE SOPORTE A CAU DE 1ER NIVEL Y SOPORTE A LA OPERACIÓN TI PARA EGARSAT MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL N° 276”**

### **1. Objeto del contrato**

El objeto de este contrato consiste en ofrecer soporte al equipo de CAU de 1er nivel ya existente en EGARSAT en la realización de los trabajos de asistencia técnica necesarios para dar respuesta a las incidencias y peticiones que reportan los usuarios de internos al área de TI, aportando la solución más adecuada en cada caso y cumpliendo con los SLA's establecidos, la correcta documentación de los trabajos efectuados así como la colaboración en el soporte a la explotación y a los proyectos propios del área de Operaciones TI de la entidad.

**El incumplimiento de las cláusulas técnicas recogidas en el presente pliego podrá comportar la imposición de penalizaciones y/o ser causa de resolución del contrato según lo previsto en los anexos 11 y 14 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.**

### **2. Alcance del servicio**

El Centro de Atención a Usuarios o CAU de EGARSAT es una unidad de trabajo que se encarga de ofrecer servicios de soporte a usuarios ante cualquier incidencia y/o petición de servicio (relacionadas con las TI de la compañía) tanto de puesto de trabajo, equipos de usuario/hardware y aplicaciones.

Generalmente, la recepción de incidencias y/o peticiones se realiza mediante la herramienta de ticketing ProactivaNET ServiceDesk o por vía telefónica (en cuyo caso se registra en la herramienta de ticketing por el técnico del CAU).

En la entrada de incidencias, uno de los aspectos a gestionar inicialmente es la categorización y priorización, así como la realización de un primer diagnóstico. En este caso, el histórico de incidencias puede ayudar a identificar incidencias recurrentes o soluciones ya aplicadas. Estas incidencias deberán gestionarse o escalarse a los técnicos de segundo nivel del CAU. El tiempo de resolución de dichas tareas deberán estar dentro de los parámetros de acuerdos de nivel de servicio (SLAs).

Estas son las tareas más detalladas dentro de este servicio:

1. **Recepción de Solicitudes:** se establecerá un único punto de entrada para el registro de solicitudes de los usuarios de EGARSAT, vía la herramienta de ticketing ya implantada. En el caso de llamada telefónica será el CAU quien registre estas solicitudes.
2. **Tipificación de las solicitudes:** determinar si es una incidencia o una petición de servicio.
3. **Categorización de Solicitudes:** en función de la naturaleza de cada caso se registrará el impacto y la urgencia del mismo. Automáticamente el sistema aplicará una prioridad

y, en consecuencia, un SLA de obligado cumplimiento.

4. Tramitación o escalado: si con la información disponible el CAU puede aportar una solución definitiva, se le comunicará al usuario por los canales establecidos y se registrará en la herramienta de ticketing todas las actuaciones llevadas a cabo, así como el tiempo empleado en cada una de ellas. En caso contrario, procederá a escalar la solicitud a los técnicos del CAU de segundo nivel más adecuados para su resolución o bien a proveedores específicos contratados para ofrecer soporte de segundo nivel a EGARSAT, en función de la documentación y del conocimiento puesto a disposición del CAU.
5. Resolución de la solicitud: en el momento de la resolución de la solicitud, ésta deberá quedar correctamente documentada en la herramienta de gestión, informando al usuario de la resolución de la incidencia por los canales establecidos.
6. Cierre de la solicitud: es el propio usuario, el que realiza el cierre de la solicitud, tras confirmar que ha sido resuelta. En cualquier caso, el usuario puede reabrir y volver a dejar el estado de la solicitud Abierta.

Adicionalmente a las tareas propias de CAU de 1er nivel descritas en el punto anterior, otras tareas incluidos en el alcance del servicio:

- Instalación y configuración de equipos cliente (PCs Windows/MAC, portátiles, tablets, smartphones, equipos de impresión y multifunción) y softwares necesarios para cada puesto de trabajo.
- Gestión de usuarios: creación de perfiles de usuario y gestión de permisos en las aplicaciones y recursos TI para las nuevas incorporaciones. Mantenimiento, modificación y adecuación de dichos perfiles de usuario y accesos (bajo petición de sus correspondientes responsables) para cliente interno. Eliminación de perfiles y/o permisos de usuario.
- Administración básica de sistemas: directorio activo de Microsoft, Microsoft 365, plataformas de pasarela de correo, de doble factor de autenticación y de firma electrónica de documentos.
- Mantenimiento de las plataformas de gestión de Activos TI, de gestión de antivirus para PCs y Servidores y de gestión de tablets para firma biométrica de pacientes, entre otras.
- Documentación de los procesos de trabajo y actualización de la BBDD de Conocimiento.
- Colaboración en los proyectos del departamento.

Por tanto, el perfil propuesto deberá disponer de capacidades para:

- La realización de resoluciones básicas de incidencias de software y hardware.
- La configuración e instalación de elementos básicos hardware y software.
- Destreza y habilidad al teléfono, experiencia en servicio de atención a usuarios.
- Conocimiento de herramientas de ticketing y procesos ITIL, que sigan las buenas prácticas ITSM.
- Conocimientos básicos para dar soporte en los entornos:
  - Sistema Operativo Windows Server y Linux
  - Microsoft 365
- Conocimientos entornos de red.

- Conocimientos navegadores y entornos internet.
- Conocimientos hardware y configuración de equipos Windows.
- Manejo y configuración móviles iOS y Android.
- Administración de entorno Directorio Activo y gestión de políticas DNS.

### 3. Cumplimiento de SLAs

Las incidencias se priorizan en función de su impacto y su urgencia, dando lugar a una prioridad para cada una de ellas:

Urgencias / Impactos	Afecta a menos de 5 usuarios	Afecta a menos de 15 usuarios	Afecta a menos de 50 usuarios	Afecta a 50 o más usuarios	Afecta a usuario/s críticos
Baja	Baja	Media	Media	Alta	Crítica
Media	Media	Alta	Alta	Alta	Crítica
Alta	Alta	Alta	Crítica	Crítica	Crítica
Crítica	Crítica	Crítica	Crítica	Crítica	Crítica

Cada prioridad tiene asignado un SLA asociado de obligado cumplimiento, que consiste en el tiempo de resolución máximo permitido:

Prioridad	SLA
Crítica	4 horas laborables
Alta	8 horas laborables
Media	16 horas laborables
Baja	24 horas laborables

El horario laboral establecido para el cálculo del cumplimiento de los SLAs es el siguiente: de lunes a jueves entre las 9h y las 18h, y los viernes de 9h a 15h. Se considerará un desempeño adecuado del servicio si el 95% de las incidencias asignadas se resuelven dentro de los SLAs establecidos (medición mensual). El incumplimiento de dichos SLAs dará lugar a la imposición de penalizaciones según lo dispuesto en el Anexo nº 11 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

### 4. Modelo de servicio y perfil requerido

El servicio objeto del presente contrato deberá realizarse de forma presencial en las oficinas que EGARSAT tiene en Sant Cugat del Vallès, estableciéndose en 230 jornadas anuales en un horario de lunes a viernes de 8:30h a 14:30h. Para ello, EGARSAT proveerá de un puesto de trabajo totalmente equipado: mesa, silla, PC, pantalla, teclado, ratón, webcam, auriculares, teléfono y línea de datos de acceso a internet. El incumplimiento de los horarios de servicio dará lugar a la imposición de penalizaciones según lo dispuesto en el Anexo nº 11 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Las tareas realizadas por el perfil solicitado serán supervisadas por el responsable de Producción y Operaciones TI de EGARSAT. Para el correcto desempeño de las labores encomendadas, dicho perfil:

- deberá disponer de estudios en informática, bioinformática y/o telecomunicaciones.

Se valorará en oferta técnica mejoras en este apartado.

- deberá disponer de experiencia laboral demostrable en puestos de trabajo similares al objeto de este contrato de un mínimo de 6 meses. Se valorará en oferta técnica mejoras en este apartado.
- deberá disponer de conocimientos para leer y escribir correctamente y comunicarse con fluidez, tanto en castellano como en catalán.

Tanto los estudios como la experiencia laboral deberán acreditarse de conformidad con el anexo nº 8 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

## **5. Obligaciones para la empresa adjudicataria**

El perfil que aporte el adjudicatario no tendrá vinculación alguna con EGARSAT y dependerá única y exclusivamente del contratista, el cual asumirá la condición de empresario, con todos los derechos y deberes respecto a dicho personal con arreglo a la legislación vigente y a la que en lo sucesivo se promulgare, o la que corresponda, sin que en ningún caso resulte responsable EGARSAT de las obligaciones del contratista y sus trabajadores, aun cuando los despidos y demás medidas que puedan adoptar sean como consecuencia directa o indirecta del cumplimiento, rescisión, modificación o interpretación del contrato.

En caso de ausencia por enfermedad, sanciones de la empresa, vacaciones, licencias o permisos de cualquier tipo o por cualquier otro motivo, el contratista deberá mantener siempre cubierto el servicio objeto del presente pliego y en las condiciones básicas en él establecidas.

El perfil que aporte el adjudicatario deberá prestar el servicio, como mínimo, durante 6 meses consecutivos. No obstante, EGARSAT podrá exigir al contratista el cambio del perfil, cuando considere que éste no realiza correctamente el servicio que tiene encomendado.

Cualquier tipo de sustitución del perfil que preste el servicio deberá ser previamente supervisado y autorizado por EGARSAT. En el caso de procederse a sustitución por parte de la empresa, y habiendo sido ésta aprobada por EGARSAT, deberá contemplarse un periodo de una semana de simultaneidad del perfil saliente y entrante, con el fin de garantizar la calidad y continuidad del servicio.

## **6. Supervisión de tareas**

Para garantizar la calidad del servicio, la empresa adjudicataria designará un Responsable del Servicio que actuará como interlocutor único con EGARSAT. A su vez, EGARSAT designa al Jefe del Departamento de Producción y Operaciones TI, o persona en quién él delegue, como responsable del seguimiento y supervisión del contrato.

El adjudicatario está obligado a dar cumplimiento a las instrucciones que dicho responsable de EGARSAT le comunique, y a acudir a las reuniones periódicas a las que sea emplazado. El Responsable del Servicio deberá enviar por correo electrónico, de forma mensual al responsable de EGARSAT y durante los 5 días siguientes a la finalización del mes, un reporte donde se reflejen las horas realizadas por el perfil en el mes que acaba de finalizar. Adicionalmente se

establece una reunión de seguimiento del servicio semestral donde se compartirán SLAs conseguidos en el semestre que finaliza y se trabajará para la detección e implementación de puntos de mejora que optimicen la calidad de los servicios ofrecidos por el adjudicatario.

## 7. Precio y facturación

La entidad adjudicataria facturarán a mes vencido, dentro de los cinco primeros días del mes siguiente, las horas de servicio prestadas durante el mes anterior **Las facturas que emitan deberán ser realizadas en formato electrónico.**

Los requisitos y sistema de envío de las facturas para su adecuada tramitación se detallan a continuación:

- El formato de las facturas electrónicas debe ser Factura 3.2 ó 3.2.1
- Para su elaboración en dicho formato, si no dispone de aplicaciones informáticas para su creación, puede utilizar el programa gratuito proporcionado por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo en el siguiente enlace:

<http://www.facturae.gob.es/formato/Paginas/descarga-aplicacion-escritorio.aspx>

- Las facturas deben estar firmadas electrónicamente
- Indicar la Mutua como destinatario de la factura con los siguientes códigos:
- Nombre Unidad Tramitadora: EGARSAT

	CODIGO	DENOMINACION
Oficina contable	GE0000511	EGARSAT
Órgano Gestor	GE0000511	EGARSAT
Unidad Tramitadora	GE0000511	EGARSAT

- Enviar la factura por internet a través del portal web del Punto General de Entrada de la Factura Electrónica de la Administración, denominado FACE en el siguiente enlace <https://face.gob.es/es/> o mediante la conexión automática entre su sistema informático y dicho portal.
- La facturación se validará por la dirección.

Las facturas deberán cumplir los siguientes requisitos:

- Con carácter general, conforme a los requisitos fiscales establecidos, en la factura constará la Razón Social, C.I.F./N.I.F. y dirección tanto de la entidad emisora como de la receptora de la factura, número y fecha de la misma.

- Las facturas se emitirán siempre tras la realización de los servicios.
- En caso de emitir una factura por trabajador, deberá indicarse en la misma el nombre, apellidos, DNI/NIF, tarifa aplicada según el servicio prestado y fecha de realización.
- La factura deberá acompañar una descripción de los servicios facturados.
- La factura deberá ir acompañada de la correspondiente autorización por parte de EGARSAT, si fuera el caso.
- Los importes unitarios aplicados que se relacionen en las facturas se ajustarán siempre a los ofertados por el adjudicatario.
- En la factura deberá constar el número del expediente de esta licitación.
- 

El incumplimiento de alguno o todos los requisitos mencionados, supondrá la devolución de la factura al proveedor.

*Firmado digitalmente por Jordi Trabal Esquerda (Jefe del Departamento de Producción y Operaciones TI de EGARSAT)*