

<i>Dependencia</i> CON.- Negociado de Contratación de Obras e Servizos 54.- PLOBA		
<i>Documento</i> CONTI0TY	<i>Expediente</i> CON/147/2009	<i>Fecha</i> 06-07-09 11:02

Asunto

Servizo de Centro de Atención ó Usuario (CAU) para o departamento de Informática do Concello de Santiago de Compostela - Prego Prescriciones Téchni

PREGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE REXERÁN A CONTRATACIÓN DO SERVIZO DE CENTRO DE ATENCIÓN AO USUARIO PARA O CONCELLO DE SANTIAGO DE COMPOSTELA

1. OBXECTO

O obxecto do presente prego de Prescricións Téchnicas é o establecemento dos requisitos funcionais e técnicos aos que deberán axustar as súas proposicións as empresas interesadas en concorrer á licitación para a prestación dun servizo de Centro de Atención ao Usuario (CAU) integrado no departamento de Informática do Concello de Santiago de Compostela.

2. ORIENTACIÓN XERAL E ALCANCE DO PROXECTO

O presente contrato ten por obxecto a prestación dun servizo de Centro de Atención ao Usuario (CAU), entendido como o servizo de atención aos usuarios do sistema informático municipal e soporte e mantemento do equipamento microinformático existente en todos os centros pertencentes ao Concello de Santiago de Compostela. Este servizo comprende as tarefas de xestión e todas as intervencións necesarias para a resolución de consultas, incidencias e avarías, garantindo o bo funcionamento do devandito equipamento e a operatividade dos postos de traballo.

Os obxectivos que se pretenden acadar son os seguintes:

- Asegurar o correcto funcionamento da infraestrutura informática e tecnolóxica do Concello, dando unha resposta axeitada aos usuarios para unha correcta utilización dos medios postos á súa disposición.
- Dotar ao Concello dun servizo de Centro de Atención a Usuarios onde recepcionar, rexistrar, administrar e solucionar todas as peticións de servizo e incidencias que se produzan por parte dos usuarios e xestores dos sistemas de información.
- Dotar ao Concello dun servizo de asistencia técnica que sexa capaz de dar resposta ás incidencias e peticións reportadas.
- Asegurar a dispoñibilidade dun equipo de técnicos especializados na xestión e mantemento de equipamento microinformático, e con adicación exclusiva á atención dos usuarios, co fin de reducir o tempo de resposta ante incidencias e acadar un sistema informático municipal óptimamente configurado que permita reducir o número de incidencias.
- Avanzar no deseño e implantación de estándares, procedementos e ferramentas de soporte que melloren a xestión do sistema informático, así como no establecemento de configuracións óptimas estándar e a aplicación de medidas de control que permitan garantir a correcta utilización do sistema informático municipal conforme á lexislación existente. En particular, evolucionar cara a un sistema de xestión baseado en ITIL e na implementación de procedementos baseados en ISO 20000.

<i>Dependencia</i> CON.- Negociado de Contratación de Obras e Servizos 54.- PLOBA		
<i>Documento</i> CONTI0TY	<i>Expediente</i> CON/147/2009	<i>Fecha</i> 06-07-09 11:02

En atención á continua evolución tecnolóxica que afecta ao equipamento microinformático, é incuestionable e previsible que durante a vixencia do contrato se produzan cambios na cantidade e características dos equipos microinformáticos inventariados no Concello. Polo exposto, o devandito inventario continuamente actualizado é a base principal na que se asenta a definición do alcance e ámbito do presente contrato.

O alcance do servizo prestado inclúe:

- a) Punto de atención ao usuario a través dos canais determinados a tal efecto, que son a Intranet municipal e o número único do C.A.U. Supón polo tanto un primeiro punto de contacto de cara ao usuario, encargado de resolver as incidencias da súa competencia ou, en caso contrario, canalizalas ao restante persoal técnico de Informática, departamentos responsables ou provedores externos.
- b) Resolución de incidencias e avarías no sistema informático municipal no contorno de usuario. Non se inclúe no alcance do proxecto a resolución de incidencias nos servidores centrais e auxiliares nin do equipamento de rede de telecomunicacións, pero si todas as actuacións sobre o equipamento de usuario que permita a súa integración con estes sistemas e resulte necesaria para o correcto funcionamento do sistema informático municipal no seu conxunto.
- c) Atención limitada ao usuario en incidencias relacionadas coas aplicacións de xestión municipal. O Centro de Atención ao Usuario asumirá neste tipo de incidencias a función de primeiro contacto. No caso de tratarse de incidencias de baixo nivel, darase resposta á incidencia sen necesidade de escalar ao técnico correspondente do departamento de Informática. A tal efecto, o departamento conta cunha base de datos de coñecemento sobre incidencias/problemas e a súa solución.
- d) Actualización e mantemento do inventario de equipamento, elaboración de informes, e calquera outro recurso administrativo ou de xestión que permita xestionar o sistema informático municipal. O prestatario do servizo asume e aplicará as normas e procedementos establecidos a tal efecto polo Concello.
- e) O soporte comprende os servizos profesionais especializados para o mantemento preventivo, correctivo e evolutivo do sistema informático, dos seus compoñentes e a súa administración.
- f) Xestión dos sistemas e servizos de apoio ao usuario, como pode ser a distribución de consumibles de impresora, etc.
- g) Administración e xestión da documentación técnica e administrativa relacionada coas competencias definidas nos apartados anteriores.
- h) Xestión de stock de material de substitución e reparación. Non forma parte do alcance do contrato o subministro de material informático hardware ou sóftware necesario para o mantemento ou ampliación do parque informático, pero o adxudicatario asume o

<i>Dependencia</i> CON.- Negociado de Contratación de Obras e Servizos 54.- PLOBA		
<i>Documento</i> CONTI0TY	<i>Expediente</i> CON/147/2009	<i>Fecha</i> 06-07-09 11:02

seguemento e a responsabilidade do mantemento dun stock axeitado, cursando as solicitudes de novo material ao departamento de Informática cando sexa necesario.

O departamento de Informática establecerá os criterios de atención e resolución de incidencias e, en particular, os criterios de priorización, mediante un protocolo detallado.

Con respecto á cobertura espacial, a asistencia contempla a prestación do servizo en todas aquelas dependencias nas que o Concello conte con postos de traballo e unidades administrativas na actualidade, sen prexuízo de novas incorporacións.

3. DESCRICIÓN DO SISTEMA INFORMÁTICO MUNICIPAL

Neste apartado realízase unha descrición xeral do sistema informático municipal e do equipamento máis habitual nos postos de traballo.

- a) Os sistemas informáticos e de telecomunicacións están centralizados nun Centro de Proceso de Datos, onde se atopa o troncal de rede, os servidores municipais e os sistemas de almacenamento.
- b) Os postos de traballo están conectados cunha rede ethernet conmutada 10/100/1000. Cóntase cunha rede de fibra óptica que conecta os edificios principais, e conexións alugadas nos centros aos que non chega cableame propio.
- c) Os servidores corporativos traballan principalmente en contorno Microsoft, baseando a xestión dos usuarios no Directorio Activo de Microsoft. O servidor de base de datos executa Oracle sobre Linux. Os servidores web utilizan sistema operativo Linux e o portal e a intranet municipal están desenvoltas en PHP e MySQL.
- d) Cóntase con sistemas antispam e antivirus, nomeadamente, McAfee.
- e) Os postos de traballo utilizan maioritariamente contornos de traballo Microsoft, paquetes ofimáticos Microsoft, Microsoft Outlook Web Access e Internet Explorer.
- f) As aplicacións de xestión destríbúense aos postos de traballo a través de sistemas de xestión de terminais Metaframe de Citrix. As principais aplicacións de xestión son: xestión de expedientes e procedemento administrativo común, rexistro xeral, xestión contable e orzamentaria, xestión tributaria e recadatoria, e padrón de habitantes.
- g) O Concello conta con postos de traballo para tratamento cartográfico, con aplicacións informáticas como Microstation ou Autocad.
- h) Para a prestación de servizos de mobilidade, o Concello conta cun servidor BES (Blackberry Enterprise Server) e un servidor Movistar Mail Empresas.
- i) O departamento de Informática xestiona a telefonía fixa e móbil. No apartado de telefonía fixa conta con múltiples equipos baseados na utilización de telefonía IP. Adicionalmente, cóntase no Concello cun sistema de fax electrónico.

Os sistemas hardware e software para a xestión do sistema informático son:

- a) Sistema de xestión de incidencias a través da Intranet municipal
- b) Software de inventariado, supervisión e xestión do parque microinformático
- c) Sistemas de control remoto VNC

<i>Dependencia</i> CON.- Negociado de Contratación de Obras e Servizos 54.- PLOBA		
<i>Documento</i> CONTI0TY	<i>Expediente</i> CON/147/2009	<i>Fecha</i> 06-07-09 11:02

4. PRAZOS E HORARIOS DE PRESTACIÓN DO SERVIZO

A prestación do servizo será de luns a venres coincidente coa xornada laboral do Concello de Santiago de Compostela, que será no momento no que poidan producirse incidencias que requiran resposta e resolución.

Poderanse en todo caso acordar actuacións puntuais fóra do horario establecido co fin de resolver incidencias que non poden ser resoltas durante o normal funcionamento e utilización do sistema informático municipal.

O tempo de resposta máximo establécese do seguinte xeito:

- Apertura de incidencia en día laborable: 30 minutos.
- Apertura de incidencia en día non laborable: 1 hora desde o inicio do primeiro día laborable.

Os tempos de resolución máximos son os que se indican de seguido:

- Emerxencia: 1 hora desde a notificación da incidencia.
- Incidencias normais: 7 horas desde a notificación da incidencia.

5. RECURSOS PERSOAIS

O contratista asignará á execución deste contrato un mínimo de **3 técnicos** con capacidade e dispoñibilidade para atender e resolver as incidencias e traballos que requiran presenza física durante o horario de prestación do servizo, e coas seguintes características mínimas:

- **Formación:** FP ao Técnico de Grado Medio (Informática / Electrónica).
- **Experiencia:** Dous anos mínimo en labores de soporte microinformático.
- **Coñecementos:** Coñecementos para desempeñar os labores propios do posto. Incluirase necesariamente coñecementos e experiencia demostrables en:
 - Xestión de equipamento microinformático en contorno Microsoft
 - Xestión de usuarios e sesións en contorno Citrix Metaframe
 - Xestión de usuarios, equipos e permisos en Active Directory
 - Xestión de directivas de Antivirus McAfee
 - Software de inventariado, supervisión e xestión de parque microinformático
 - Configuración e posta en marcha de equipos de comunicación telefónica avanzada (Blackberry, PDA, etc.)
- **Idiomas:** Gallego e castelán, e inglés a nivel de lectura de documentación técnica.

<i>Dependencia</i> CON.- Negociado de Contratación de Obras e Servizos 54.- PLOBA		
<i>Documento</i> CONTI0TY	<i>Expediente</i> CON/147/2009	<i>Fecha</i> 06-07-09 11:02

O adxudicatario nomeará, dentro do equipo asignado ao contrato, un interlocutor co persoal de Informática do Concello.

Co fin de garantir un servizo de calidade, o adxudicatario numerá explícitamente aos técnicos asignados ao servizo, procurando evitar substitucións ou rotacións que poidan supoñer dificultade na organización ou perda de efectividade do traballo por descoñecemento técnico ou do contorno.

Cando algún dos membros asignados ao equipo de traballo teña que ser substituído, o adxudicatario deberá notificalo por escrito ao departamento de Informática, con cinco días de antelación como mínimo, achegando a documentación necesaria para demostrar que o substituto cumpre as condicións mínimas requiridas para o posto de traballo.

No suposto de que se produzan queixas xustificadas contra personal asignado polo adxudicatario, ou sexa patente a súa incompetencia ou falla de desempeño de forma que se impida o desenvolvemento do contrato nas condicións estipuladas, o Concello trasladará estas situacións ao adxudicatario, podendo obrigar á súa substitución.

A presenza de personal técnico do adxudicatario fóra do horario establecido neste prego requirirá a autorización do departamento de Informática.

6. REVERSIÓN DO SERVIZO

O adxudicatario comprométese a asegurar a reversión do servizo ao Concello de Santiago de Compostela nas condicións necesarias para que éste poida asegurar a continuidade do mesmo.

Isto inclúe a realización de todas as actividades necesarias para que isto sexa posible, como poden ser a transmisión de coñecementos, o traspaso de procedementos, e o traspaso de datos históricos e a preparación de toda a documentación asociada ao servizo.

7. XESTIÓN DO PROXECTO

As ofertas que optan a este concurso deberán incluír unha proposta de xestión de todo o proxecto na que se especifique:

- A organización do proxecto na que se describa os órganos de xestión do proxecto.
- A xestión de incidencias e cambios.
- Descrición dos compromisos adquiridos polo ofertante.
- Proposta de control e seguimento do proxecto. Nelas **incluíranse / incluíranse** reunións periódicas que terán a finalidade de analizar e propoñer solucións a as posibles desviacións que se poidan producir respecto á planificación do proxecto.

<i>Dependencia</i> CON.- Negociado de Contratación de Obras e Servizos 54.- PLOBA		
<i>Documento</i> CONTI0TY	<i>Expediente</i> CON/147/2009	<i>Fecha</i> 06-07-09 11:02

A empresa adxudicataria deberá poñer a disposición do Concello de Santiago a documentación escrita necesaria para poder avaliar o cumprimento do obxecto do contrato e de todas as incidencias que se poidan producir.

En todo caso, contemplarase a seguinte organización para a correcta evolución do proxecto:

Comité de seguimento.

Funcións: Avaliar o cumprimento do contrato, aprobar cambios, aprobar a planificación, e asegurar o cumprimento do plan de calidade.

Composición: Polo Concello de Santiago
Xefe da Sección de Informática
Responsable de Sistemas e Telecomunicacións.

Pola empresa que presta o servizo
O responsable ou responsables do proxecto.

O responsable designado pola empresa adxudicataria será considerado interlocutor único ante o Concello de Santiago de Compostela en todo o que se refire a este proxecto.

8. PLAN DE CALIDADE

Previamente ao inicio da prestación do servizo obxecto de contrato establececerase un Plan de Calidade co obxectivo de proporcionar a máxima calidade na prestación de servizos para todos os usuarios, evitando os cortes na prestación do servizo e, se é o caso, minimizando a súa duración.

O Plan de Calidade recollerá as actividades normais ou extraordinarias, os estándares que se van aplicar, os produtos que se van revisar, os procedementos que se seguirán e a normativa para informar dos defectos detectados aos seus responsábeis de realizar o seguimento ata a súa corrección. Ademais, incorporará as actividades e produtos que se indican neste mesmo apartado.

A empresa adxudicataria presentará informes trimestrais relativos a todas ás actuacións realizadas na prestación do servizo.

<i>Dependencia</i> CON.- Negociado de Contratación de Obras e Servizos 54.- PLOBA		
<i>Documento</i> CONTI0TY	<i>Expediente</i> CON/147/2009	<i>Fecha</i> 06-07-09 11:02

O grupo de calidade que se estableza participará na revisión dos produtos e servizos para determinar se están de acordo ou non cos procedementos, normas ou criterios especificados. As actividades que realice o grupo de calidade estarán gobernadas polo plan, estando as funcións dirixidas a:

- Identificar as posibles desviacións nos estándares aplicados, así como nos requisitos e procedementos especificados.
- Comprobar que foron levadas a cabo as medidas preventivas ou correctoras necesarias.

9. REFERENCIAS E EQUIPO DE TRABAJO

A empresa ofertante deberá incluír referencias tanto a nivel da empresa no seu conxunto como de cada un dos candidatos a formar parte do equipo de traballo.

Referencias a nivel de empresa: Contarán alomenos coa seguinte información:

- Participación anterior en proxectos da mesma ou similar natureza en entidades similares.

Referencias a nivel de equipo de traballo: Os ofertantes deberán especificar o equipo que aportará para a realización dos traballos, cos seus correspondentes perfís, formación académica, cualificación e experiencia contrastable na realización de proxectos similares. Así mesmo deberán especificar a dedicación total dos mesmos na execución dos traballos.

As referencias dos candidatos a participar no proxecto, concréntanse na achega do "curriculum vitae" profesional de cada un deles, nos que se especificará, alomenos, o seguinte:

- Titulación, formación técnica, coñecementos e experiencia demostrables segundo o especificado no punto 5 do presente concurso.

A documentación debe detallar en cada apartado as datas, contidos de actividades formativas, postos de traballo desenvolto, e toda a información necesaria para unha correcta avaliación.

O Concello resérvase o dereito de rexeitar a calquera membro do equipo proposto polo adxudicatario se en calquera fase do proxecto se comproba o descoñecemento ou falta de cualificación para o desempeño das tarefas obxecto de contrato.

A empresa deberá cubrir as substitucións do persoal asignado a este servizo, previa aceptación por parte do Concello, e sempre con persoas que cumpran os perfís especificados tratando de manter un compromiso de estabilidade no persoal dada a complexidade e o alto grado de coñecemento das instalacións propias que require a prestación do servizo.

<i>Dependencia</i> CON.- Negociado de Contratación de Obras e Servizos 54.- PLOBA		
<i>Documento</i> CONTI0TY	<i>Expediente</i> CON/147/2009	<i>Fecha</i> 06-07-09 11:02

10. MATERIAL DE SUBSTITUCIÓN E REPARACIÓN

O material e equipamento necesario para o correcto mantemento do sistema informático non forma parte do alcance do prego, polo que o Concello porá a disposición do adxudicatario un stock suficiente de elementos de substitución e reparación e ferramentas.

Será sen embargo responsabilidade da empresa adxudicataria levar a cabo a xestión de stock, informando ao Concello da necesidade de adquirir novo material coa antelación suficiente e establecendo mecanismos que permitan coñecer en todo momento o destino do material utilizado.

11. MATERIAL E DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR E FORMATO

Toda a información xerada para a prestación do servizo será almacenada e deberá entregarse ao Concello no formato electrónico que determine e, no seu caso, será posible a importación directa en paquetes ofimáticos estándar co fin de que poidan recibir un tratamento informático posterior.

Isto será especialmente de aplicación no caso de que a devandita información inclúa datos estruturados en rexistros ou fichas, sobre os que será posible en calquera caso extraer de xeito automático a información de cada campo.

12. PRESENTACIÓN DAS OFERTAS

As ofertas estarán estruturadas conforme os distintos apartados do prego e máis concretamente dos criterios de adxudicación.

Ademais, incluirán un índice que permita acceder directamente aos puntos da oferta nos que se definen as características correspondentes a cada apartado. No caso de existir descrições contradictorias noutra parte da oferta, asúmese como válida a que se atopa no lugar determinado polo índice.

As ofertas incluirán toda a información requirida neste prego. Neste aspecto, considerarase como información de obrigada inclusión aquela definida no apartado de Criterios de Adxudicación. Ademais, especificarán con claridade qué elementos forman parte da oferta e o alcance e nivel de detalle acadado en cada caso.

Utilizaranse os impresos que se achegan, se é o caso, podendo utilizar outros equivalentes sempre que a información contida sexa a mesma que se solicita nos propostos e igualmente accesible e identificable.

Os licitantes poderán aportar calquera información adicional que consideren oportuna, pero de tal xeito que sexa en todo momento posible o acceso directo á información que o apartado criterios de adxudicación indican.

<i>Dependencia</i> CON.- Negociado de Contratación de Obras e Servizos 54.- PLOBA		
<i>Documento</i> CONTI0TY	<i>Expediente</i> CON/147/2009	<i>Fecha</i> 06-07-09 11:02

13. CUSTODIA DA INFORMACIÓN

Toda a información que se produza durante a vixencia do contrato ou facilitada polo Concello considérase da súa propiedade.

O seu uso considerarase clasificado e restrinxido, resultando preceptiva a observancia do disposto na Lei Orgánica 15/1999, de 13 de decembro, sobre protección de datos de carácter persoal e demais normativa vixente na materia ou que puidese promulgarse durante a vixencia do contrato.

Ademais, o adxudicatario sométese durante a prestación do servizo á normativa municipal sobre protección de datos de carácter persoal: Regulamento Municipal de Seguridade para a Protección de Datos e, se é o caso, Protocolo Municipal de Seguridade para a Protección de datos.

O adxudicatario considerase a todos os efectos responsable ante o Concello da integridade, dispoñibilidade, accesibilidade e custodia desta información, quedando restrinxido e limitado o seu uso ao contorno laboral.

A información considerada comprende, entre outras:

- a) comunicacións verbais interpersoais
- b) comunicacións telefónicas
- c) telex, fax
- d) calquera informe, factura ou documento impreso
- e) medios informáticos, soportes magnéticos, copias de seguridade de programas e bases de datos.

14. CONDICIÓNS XERAIS

A elección e adxudicación por parte do Concello do subministro obxecto do contrato, non suporá en ningún caso, que se acepte absolutamente na súa totalidade a solución proposta, podendo, se así ou considera oportuno, por si mesma ou na persoa na que delegue, introducir modificacións que non supoñan alteración ao orzamento adxudicado.

Esta facultade estenderase no só **ou / ó** proxecto, senón que terá vigor ao longo da execución de todos os traballos e dentro do marco de control e seguimento exercido polo Concello.