

CONTRATO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO A ICEX SERVICIOS CENTRALES Y A LA RED EXTERIOR Y TERRITORIAL

REUNIDOS

De una parte, Dña. Elisa Carbonell Martín, en su calidad de consejera delegada de **ICEX España Exportación e Inversiones, E.P.E.**, con domicilio en Madrid, Paseo de la Castellana, núm. 278, y provista de NIF Q2891001F, actuando en nombre y representación de esta entidad por delegación expresa del Consejo de Administración mediante acuerdo de 24 de julio de 2024, en adelante **ICEX**.

Y, de otra, D. Miguel Ángel Fernández Fernández, en su calidad de apoderado de **Ayesa Advanced Technologies, S.A.**, provista con NIF A41132036 y domicilio social en Sevilla, plaza alcalde Sanchez Monteseirín, 2, planta 11, Torre Sevilla, en virtud de escritura de poder de fecha 25 de mayo de 2021, otorgada ante el Notario de Sevilla D. Jose Ignacio Guajardo-Fajardo Colunga, con el número 1219 de su protocolo, en lo sucesivo, el **CONTRATISTA**.

MANIFIESTAN

- I. Que, con fecha 29 de enero de 2024 ICEX publicó en la Plataforma de Contratación del Sector Público una licitación para adjudicar la contratación del servicio de atención y soporte técnico a los servicios centrales de ICEX (en adelante, SSCC) y a la Red Exterior y Territorial (en lo sucesivo, RET), de forma que dichos servicios constituirían, el Lote 3 del expediente de licitación número 162/2023, habiendo resultado adjudicatario el CONTRATISTA de esta licitación que constaba de tres lotes diferenciados.
- II. Que, el CONTRATISTA tiene entre sus fines sociales la realización de estos servicios.
- III. Que, para el desarrollo de la actividad que constituye su objeto, el CONTRATISTA cuenta dentro de su organización con los medios técnicos y materiales adecuados y con personal especialmente capacitado para su realización.
- IV. Que, el CONTRATISTA ratifica su interés en la prestación de los citados servicios y demás funciones que se le encomiendan en el presente Contrato.

Y teniendo ambas partes capacidad legal suficiente, que mutuamente se reconocen, convienen en otorgar el presente Contrato, el cual formalizan y llevan a efecto de acuerdo con las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. - Objeto del Contrato

El presente Contrato tiene por objeto la contratación del servicio de atención y soporte técnico a ICEX tanto en los SSCC de ICEX como en las Oficinas de la RET.

El CONTRATISTA deberá ejecutar el objeto del Contrato con estricta sujeción a su clausulado incluyendo su Anexo 1, por la que se regula la condición de Encargado de Tratamiento de los datos del CONTRATISTA, a lo establecido en los pliegos reguladores de la licitación nº 162/2023 de fecha 29 de enero de 2024 y a su oferta técnica y económica de fecha 15 de marzo de 2024, que se adjuntan al presente Contrato como Anexos 2 y 3, respectivamente.



SEGUNDA. - Alcance del Contrato

2.1.- Tareas y servicios

Los trabajos del presente Contrato incluyen el soporte técnico y atención al usuario, para las infraestructuras de puesto de usuario, comunicaciones y aplicaciones, en todas las ubicaciones de ICEX, tanto SSCC como las oficinas de la RET.

También incluyen la formación, la gestión de becarios TI, los servicios de consultoría TI para la transformación digital y los de gestión y seguimiento, a través del servicio de la Oficina de Gestión y Transformación, que tiene como objeto el apoyo de forma integral la gestión de los servicios existentes, tanto del lote 3 como de los lotes 1 y 2 del expediente de referencia 162/2023, así como la coordinación inter-lote y con los proyectos de suministro de equipamiento y envío de hardware y software, la transformación de todos los servicios de la dirección de Tecnologías de la Información (DTI) y la mejora del modelo de servicio del "Service Desk". Además, también, se pretende realizar actividades de transformación sobre los servicios de la DTI de ICEX, destinadas a la mejora continua de los mismos, las cuales pueden incluir desde labores de consultoría y análisis hasta recomendaciones sobre arquitecturas, herramientas y sistemas, así como proyectos de innovación que adecuen las aplicaciones de la DTI y desarrollen otras, según las necesidades de la dirección. El objeto del contrato incluye las siguientes tareas y servicios a ejecutar por el CONTRATISTA, de conformidad con lo estipulado en los apartados 6.2 y 6.3 del Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante, el PPT):

- Servicio de soporte, formación y gestión de Becarios de TI
- Servicio de la Oficina de Gestión y Transformación
- Proyectos de Innovación
- Servicio de mantenimiento y adaptación de la plataforma de Ticketing

El detalle de este grupo de prestaciones y conjunto de trabajos a realizar por el CONTRATISTA queda recogido en los apartados 6.3.1, 6.3.2, 6.3.3, y 6.3.4. del área "Catalogo de servicios" del PPT.

2.2.- Fases de ejecución del servicio

Las fases de prestación del servicio son las descritas en el apartado 4.3.3 del PPT que comprenden las siguientes:

- a) Fase de adquisición del conocimiento: Se realiza la transferencia de conocimiento y de toda la documentación disponible al CONTRATISTA sobre la infraestructura tecnológica, procesos y procedimientos de todos los servicios que se prestan en la actualidad en ICEX y la RET de acuerdo con el Informe de Situación Inicial indicado en el apartado 6.3.2.2 Servicio de Gestión y Seguimiento del Lote 3 del PPT. El CONTRATISTA deberá adquirir los conocimientos necesarios para la prestación de los servicios requeridos en este contrato. La duración de esta fase será de 30 días naturales desde el inicio del servicio que vendrá determinado por ICEX, salvo que exista acuerdo en contra entre ICEX y el CONTRATISTA para determinar una variación sobre el plazo por razones justificadas. El CONTRATISTA mantendrá las reuniones de trabajo necesarias con la dirección de Tecnologías de la Información de ICEX para la identificación de personas clave, recopilación de documentos existentes de los servicios y aplicaciones, planificación de reuniones y todo lo que se considere oportuno. Las características y prestaciones de esta fase, así como las responsabilidades del CONTRATISTA serán las que constan en el apartado 6.4.3.1 del PPT. Esta fase no es facturable.
- b) Fase de prestación, transición y transformación del servicio: Esta fase comenzará después de que se complete la fase de adquisición de conocimiento. En esta fase se llevarán a cabo las tareas descritas en el apartado 6.3 Catálogo de Servicios y 6.4 Requisitos de Ejecución del Servicio, según corresponda, considerando que se debe permitir la continuidad de los servicios y, a la vez, la evolución y transformación del modelo de servicio conforme a los requisitos



establecidos. Durante esta fase, se deberá asegurar la calidad necesaria en la prestación del servicio, siendo responsabilidad del CONTRATISTA el disponer de todos los medios necesarios para su consecución. En esta fase, el equipo deberá estar plenamente incorporado. La duración de esta fase será como máximo de 6 meses naturales, desde la finalización de la fase 1, y salvo que exista acuerdo entre la DTI de ICEX y el CONTRATISTA para determinar una variación sobre el plazo por razones justificadas. Para dar por finalizada la fase 2, el CONTRATISTA deberá evidenciar a ICEX el cumplimiento efectivo de la transición al nuevo modelo y de los planes de transformación los cuales deberán ser expresamente aprobados por el responsable del contrato, reservándose ICEX la potestad de realizar cuantas comprobaciones, por la entidad o tercero designado, se consideren necesarias con el objeto de validar el efectivo cumplimiento de la fase. Transcurrido un mes natural más desde la fecha de finalización establecido para la fase, si esta no se ha podido dar por finalizada, se aplicará la penalización indicada en la cláusula octava siguiente. Las características y prestaciones de esta fase, así como las responsabilidades del CONTRATISTA serán las que constan en el apartado 6.4.3.2 del PPT. Esta fase será facturable y serán de aplicación las penalizaciones reguladas al efecto en la citada cláusula octava.

- c) Fase de prestación del servicio y mejora continua: Durante esta fase se continuará prestando el servicio tal y como se describe en el apartado anterior, salvo para la evolución y transformación del modelo de servicio conforme a los requisitos establecidos. En su lugar, se realizará procesos de mejora continua destinados a transformar y mejorar la calidad de los servicios de la DTI, entre los cuales, cabe mencionar los siguientes: definir procedimientos, procesos e instrucciones técnicas, realizar recomendaciones a la DTI sobre herramientas software y sobre hardware, detectar la necesidad de nuevos desarrollos e integraciones y llevarlos a cabo, realizar análisis y consultorías TI, etc. Las características y prestaciones de esta fase, así como las responsabilidades del CONTRATISTA serán las que constan en el apartado 6.4.3.3 del PPT. Esta fase será facturable y serán de aplicación las penalizaciones reguladas al efecto en la citada cláusula octava.
- d) Fase de devolución del servicio: Esta fase deberá iniciarse sesenta (60) días naturales antes de la finalización del presente Contrato, y contemplará un periodo de transferencia de conocimiento del servicio a quien ICEX determine. Los trabajos a desarrollar necesarios para la devolución del servicio no conllevarán coste económico adicional para ICEX. El CONTRATISTA podrá incurrir en las penalizaciones correspondientes según lo establecido en la cláusula octava siguiente donde se regulan las penalidades ante el retraso en el comienzo de la devolución del servicio. Las características y prestaciones de esta fase, así como las responsabilidades del CONTRATISTA serán las que constan en el apartado 6.4.3.4 del PPT.

2.3.- Entregables asociados al servicio

ICEX determinará la documentación que el CONTRATISTA deberá entregar, pudiendo ser, además de la indicada en los apartados 6.3.1 Servicio de Soporte, Formación y Gestión de Becarios TI, 6.3.2 Servicio de la Oficina de Gestión y Transformación, 6.4.2 Transferencia Tecnológica, 6.4.3 Fases de la Prestación del Servicio y 6.4.6 Organización del trabajo del PPT, la siguiente documentación:

- Procedimientos.
- Instrucciones Técnicas.
- Mejoras.
- Análisis.
- Diseño de arquitecturas hardware y software.
- Estudios de viabilidad.
- Consultorías TI.
- Planificaciones de los proyectos.
- Informes de seguimiento y avance de los proyectos y servicios.
- Acuerdos de niveles de servicios (ANS).
- Actas.
- Plan de transferencia.
- Informes de auditoría.



- Manuales de usuario.
- Manuales de procedimientos y resolución de problemas.
- Tutoriales y manuales de formaciones.
- Mapa de integraciones.
- Así como cualquier otra documentación que ICEX determine.

El procedimiento de entrega de documentación e información será el determinado al efecto en el apartado 6.4.4. del PPT.

2.4.- Modelo de gobierno del servicio: Planificación, dirección y seguimiento de los trabajos

Corresponde a ICEX la supervisión y dirección generales de los trabajos, así como proponer las modificaciones convenientes o, en su caso, proponer la suspensión de los mismos si existiese causa suficiente motivada de conformidad con lo dispuesto en el apartado 6.4.5 del PPT. ICEX designará un gestor técnico de conformidad con lo dispuesto en el referido apartado 6.4.5 del PPT, por su parte el CONTRATISTA designará a una persona que ejercerá las labores de Coordinador/a del Servicio que actuará como interlocutor con ICEX y será el único empleado del CONTRATISTA al que ICEX dé las instrucciones necesarias. Las funciones de ambos perfiles se definen en el apartado 6.4.5 del PPT.

Por su parte, la persona que actuará como Jefe de la Oficina de Gestión y Transformación será la persona coordinadora Interlotes con los lotes 1 y 2 de la licitación de referencia 162/2023. La coordinación interlotes incorpora como eje fundamental la evolución y transformación del propio servicio a lo largo del ciclo de vida del mismo, de forma que se garantice:

- La adecuada coordinación de todos los servicios de todos los lotes del expediente de referencia 162/2023, con un enfoque basado en la prestación de servicios integrales.
- El diseño e implantación de un nuevo modelo de prestación de servicio basado en el cumplimiento de los ANS.
- La implementación de nuevos modelos operativos y formas de trabajo basados en la transformación, tomando como ejes la formación, difusión, comunicación y gestión del cambio en general.
- La mejora continua e innovación en la prestación del servicio a lo largo del contrato.

Las funciones de gobernanza incluirán todos aquellos aspectos detallados en el apartado 6.4.5 del PPT. Asimismo, el CONTRATISTA cumplirá con la calidad de los trabajos y metodología del apartado 6.4.6 del PPT y con la organización del trabajo y documentación de los trabajos efectuados del apartado 6.4.7.

2.5. Franja para la realización del servicio

El horario de prestación del Servicio se establecerá por el Gestor Técnico de ICEX al comienzo de los trabajos y se podrá revisar en las reuniones periódicas de seguimiento del proyecto. Inicialmente, y con carácter general, el Servicio se prestará de lunes a viernes, excepto festivos nacionales, en un horario comprendido entre las 8:00 y las 18:30 horas. Para los servicios de soporte (Nivel 1, Nivel 2 y Soporte VIP), además se deberá prestar un servicio de guardias en horario 24x7, fuera del horario mencionado en el párrafo anterior, que será cubierto por un solo recurso a la vez del perfil Técnico/a del Soporte Nivel 2, descrito en el apartado 6.4.8 Medios Personales del PPT. El CONTRATISTA debe facilitar un teléfono de guardia, estando obligado a dar continuidad al servicio en aquellos casos que ICEX considere críticos así como la planificación de actividades fuera del horario definido.

TERCERA. - Medios técnicos y humanos

El CONTRATISTA declara que, cuenta con una organización propia y estable, viabilidad económica, clientela ajena al sector público y medios materiales y personales necesarios para el desarrollo de la actividad contratada. El CONTRATISTA se compromete a adscribir al servicio de conformidad con objeto del presente Contrato, como obligación esencial del contrato al menos todos los medios técnicos recogidos en el apartado 6.4.12 y personales recogidos en el apartado 6.4.8 del PPT, así

4/19



como los descritos en su oferta técnica. A este respecto, el CONTRATISTA se compromete como mínimo a adscribir hasta la finalización del Contrato a los siguientes perfiles con al menos las cualidades indicadas en su Oferta:

- 1 Jefe/a de Servicio de Oficina de Gestión y Transformación
- 2 Consultor/as de la Oficina de Gestión y Transformación
- 1 Coordinador/a del Servicio Service Desk
- 5 Técnico/as del Soporte Nivel 1
- 5 Técnico/as del Soporte Nivel 2
- 1 Técnico/a del Soporte Nivel 2 Servicio 24x7
- 2 Técnico/as del Soporte VIP
- 1 Consultor/a de Administrador y Soporte de Herramienta de Ticketing
- 2 Técnico/as de formación
- 1 Consultor/as de Gestión de Becas TI

El CONTRATISTA deberá contar con el personal preciso que cubra las posibles bajas o sustituciones de los profesionales que inicialmente ha asignado a la prestación del servicio. Igualmente, durante el periodo de vigencia del contrato, el CONTRATISTA garantizará la estabilidad del equipo asignado. Si durante este periodo se produjeran sustituciones superiores al ocho por ciento (8%) del total del equipo, mensualmente se impondrán las penalizaciones previstas a este respecto en la cláusula octava siguiente. La incorporación, sustitución o baja de las personas designadas por el CONTRATISTA requerirá la previa aprobación por parte de ICEX y que las/los sustitutas/os tengan al menos la misma cualificación y experiencia que los perfiles inicialmente asignados al contrato. Asimismo, ICEX se reserva el derecho a solicitar y obtener la baja de las personas asignadas, cuando concurren circunstancias que así lo aconsejen, entre otras y sin tener carácter exclusivo, la falta de formación y/o experiencia requerida o la falta de competencia para el desarrollo del trabajo objeto del contrato. En caso de que haya incumplimientos en el plazo de incorporación y/o sustitución de recursos se aplicaran las penalizaciones correspondientes de conformidad con lo estipulado en la cláusula octava siguiente. El CONTRATISTA ha designado una persona que tiene la condición de coordinador/a y responsable del servicio, que formará parte necesariamente de la propia plantilla del CONTRATISTA. Esta persona tendrá entre sus funciones las indicadas en los pliegos reguladores de la presente contratación y que forman parte del Contrato. Por su parte ICEX designará a un Gestor Técnico del Proyecto con las obligaciones descritas en el apartado 6.4.5 del PPT. La ejecución del Contrato implicará la dotación de infraestructura suficiente (ordenadores, licencias, software, teléfonos, etc.) a los equipos humanos, así como todos aquellos medios técnicos que se describen en el apartado 6.4.13 del PPT. Será responsabilidad exclusiva del CONTRATISTA proveer a aquellos de los equipos antedichos, de los gastos asociados al uso de estos, así como la formación necesaria para prestar el Servicio.

CUARTA. - Obligaciones del CONTRATISTA respecto a su personal o colaboradores

Los trabajadores o colaboradores que el CONTRATISTA emplee o contrate para la ejecución del Contrato, aunque éste haya de desarrollarse parcialmente en las instalaciones de ICEX, estarán exclusivamente vinculados al CONTRATISTA, sin vínculo laboral alguno con ICEX, siendo aquél el único y absoluto responsable del cumplimiento de las obligaciones que la legislación vigente le imponga como empleador y ejerciendo plenamente sus facultades directivas y organizativas que como empresario le correspondan en relación con dicho personal, incluido el poder disciplinario y la concesión de permisos y vacaciones. Las relaciones sindicales del personal del CONTRATISTA con éste se sustanciarán igualmente de forma exclusiva entre ambos. No obstante lo anterior, ICEX podrá cursar las instrucciones técnicas necesarias en materia de servicio a los responsables del CONTRATISTA para que, a través de sus coordinadores, se trasladen las órdenes oportunas a su personal, reservándose asimismo ICEX la facultad de supervisar el trabajo efectuado por el CONTRATISTA. El CONTRATISTA deberá estar al corriente, y será de su única responsabilidad, en el pago de tributos, nóminas y cuotas a la Seguridad Social. En caso de incumplimiento de lo dispuesto en esta cláusula, ICEX queda expresamente facultado para reclamar al CONTRATISTA en cuestión la totalidad de las cuantías que pudieran derivarse de las responsabilidades que pretendan hacerse valer frente a ICEX, por cualquiera de los conceptos señalados anteriormente.

5/19



QUINTA. - Riesgo y ventura

La ejecución del Contrato se realizará a riesgo y ventura del CONTRATISTA.

SEXTA. – Duración del Contrato

La duración del contrato será de cuarenta y ocho (48) meses y treinta (30) días naturales desde su formalización. Llegado su vencimiento, el Contrato no será prorrogado.

El Contrato no se podrá prorrogar, sólo podrá prorrogarse excepcionalmente en el supuesto contemplado en el último párrafo del artículo 29.4 de la Ley de Contratos de Sector Público.

SÉPTIMA. - Precio y forma de pago

El importe máximo total del Contrato es de ocho millones trescientos cuarenta y un mil ciento treinta y dos euros con cincuenta y ocho céntimos (8.341.132,58 €) IVA incluido, con el siguiente desglose:

- Importe IVA excluido: 6.893.498,00.-€.
- IVA: 1.447.634,58.-€.

El precio como contraprestación a los servicios objeto del presente Contrato viene determinado por los precios horas ofertado por el CONTRATISTA de los distintos recursos que deben ser adscritos al Contrato, así como el coste máximo asignado para las bolsas de implantación presencial y no presencial en la RET, el precio de renovación en oficina y las bolsas de innovación incluidos en el Anexo III- 2 de la oferta del CONTRATISTA de fecha 15 de marzo de 2024 que se adjunta al presente Contrato como Anexo 3. Los precios que deberán aplicarse son los siguientes:

a) Precio/hora de los recursos: A continuación, se desglosa el precio/hora mensual de cada recurso:

PERFIL	Nº	HORAS RECURSO	PRECIO HORA SIN IMPUESTOS	TOTAL SIN IMPUESTO	IVA	PRECIO CON IMPUESTOS
Jefe/a de Servicio de Oficina de Gestión y Transformación	1	7.200				
Consultor/a de la Oficina de Gestión y Transformación	2	14.400				
Coordinador/a del Servicio Service Desk	1	7.200				
Técnico/a del Soporte Nivel 1	5	36.000				
Técnico/a del Soporte Nivel 2	5	36.000				
Técnico/a del Soporte Nivel 2 Servicio 24x7	1	11.680				
Técnico/a del Soporte VIP	2	14.400				
Consultor/a de Administrador y Soporte de Herramienta de Ticketing	1	7.200				
Técnico/a de formación	2	14.400				
Consultor/a de Gestión de Becas TI	1	7.200				
TOTAL	21	155.680		4.450.880,00 €		5.385.564,80 €



b) Precio/hora de las bolsas de implantación presencial y no presencial:

CONCEPTO	HORAS ESTIMADAS	PRECIO HORA SIN IMPUESTOS	PRECIO TOTAL SIN IMPUESTOS	PRECIO TOTAL CON IMPUESTOS
Bolsa implantación Presencial (No renovación)	7.680			
Bolsa implantación No presencial (No renovación)	5.760			

c) Precios específicos de la bolsa de innovación y la renovación de oficina:

CONCEPTO	UT's	PRECIO UT SIN IMPUESTOS	PRECIO TOTAL SIN IMPUESTOS	PRECIO TOTAL CON IMPUESTOS
Bolsa Innovación	1.050			
CONCEPTO	Nº de OFICINAS	PRECIO POR RENOVACION DE OFICINA	PRECIO TOTAL SIN IMPUESTOS	PRECIO TOTAL CON IMPUESTOS
Renovación de oficinas	186			

Las UT's para la facturación de la Bolsa de Innovación deberán ser distribuidas de conformidad con las siguientes jornadas atribuidas a cada perfil:

PERFIL	JORNADAS DE LA UT
Jefe/a de Proyectos de Innovación	1,28
Analista de Proyectos de Innovación	1,00
Desarrollador/a de Proyectos de Innovación	1,09
Técnico/a de pruebas de Proyectos de Innovación	1,26

El CONTRATISTA tendrá derecho al abono, con arreglo a los precios convenidos, de los servicios/trabajos efectivamente prestados. El precio será pagadero a mes vencido, previa presentación de la factura por parte del CONTRATISTA, y aceptación por parte de los responsables de ICEX de los trabajos realizados en dicho periodo.

- Respecto a los servicios recogidos en el apartado a) anterior se efectuarán por períodos mensuales en base al precio de las horas, dedicadas por cada recurso, del equipo de trabajo, para la realización de los trabajos. Deberán desglosarse las horas y perfiles dedicadas a cada uno de los servicios anteriormente mencionados.
- Respecto al servicio recogido en el apartado b) se facturará por el importe acordado en base a las horas estimadas para cada actuación entre ICEX y el CONTRATISTA en función de si la actuación debe ser presencial o no presencial de conformidad con lo dispuesto en el apartado 3.1.2 Servicio en las oficinas de la RET del PPT.
- Respecto al apartado c) para la bolsa de innovación se recoge el precio de facturación de las unidades de trabajo (UT's). Se acordarán con el CONTRATISTA las UT's a realizar por cada solicitud a la bolsa de innovación. Se facturarán las UT's que final y efectivamente realice el CONTRATISTA de conformidad con el Informe que entregue el CONTRATISTA para cada solicitud completada. Las UT's no tienen por qué ser valores enteros.

Por último, la facturación de la renovación de oficinas se realizará por el precio unitario de una oficina una vez se acuerde con ICEX los trabajos a realizar en cada oficina y se hayan finalizado y, entregado con el correspondiente informe (documento con las actividades detalladas, acciones realizadas, imágenes, croquis o planos si procede, etc.). El coste será idéntico para todas las oficinas.

Las facturas serán atendidas en un plazo no superior a treinta (30) días desde su presentación de forma electrónica a través de la Oficina Virtual de ICEX (<https://oficinavirtual.icex.es/facturacion/inicio>),



una vez descontadas las penalizaciones – si las hubiere – y previa aceptación, por parte de los responsables de ICEX, de los trabajos realizados. Las facturas deberán incluir:

- Número de expediente: 162/2023 (Lote 3)
- Departamento de facturación: Dirección de Tecnologías de la Información
- Nº propuesta: 202400458
- Posición de gasto: 1

OCTAVA. – Penalizaciones

El servicio se prestará mediante un modelo gestionado, en el que la gestión y la realización de actividades y productos es responsabilidad del CONTRATISTA, y la prestación del servicio está basada en los compromisos adquiridos por éste a través de los ANS detallados en los pliegos, cuyo incumplimiento derivará en la aplicación de las penalidades previstas en la presente cláusula.

Durante la fase de adquisición del conocimiento no se aplicarán penalizaciones al CONTRATISTA.

ICEX se reserva el derecho de modificar o introducir nuevos indicadores específicos en función de las necesidades del servicio, los cuales serán comunicados al CONTRATISTA con una antelación nunca inferior a 7 días naturales. Los mismos comenzarán a aplicarse una vez aprobados por el CONTRATISTA y por ICEX. Ante situaciones en las que el CONTRATISTA incurra en demora de forma recurrente o proporcionen servicios de una evidente calidad inferior a lo requerido, ICEX podrá optar indistintamente por la resolución del contrato en cuestión, con pérdida de la fianza en caso de haberse exigido, o por la imposición de las penalizaciones que se especifican a continuación. Los ANS que garantizan la calidad de dichos servicios acordados en el presente Contrato se medirán mensualmente conforme al Informe Mensual que entregue el CONTRATISTA y se ejecutarán de conformidad con los parámetros e indicadores regulados al efecto en el apartado 6.4.13 del PPT y se penalizarán de conformidad con las penalidades asociados a cada uno de ellos y regulados a continuación. El CONTRATISTA asumirá los ANS señalados en el PPT, que forma parte del presente Contrato.

El CONTRATISTA deberá suministrar a ICEX informes que permitan conocer, de forma detallada, unificada o desglosada el cumplimiento de los parámetros contemplados en el ANS. Estos informes deberán poder ser consultados por ICEX en cualquier momento.

INDICADOR	MÉTRICA	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	INTERVALO DE MEDIDA	PENALIZACIONES
Indicadores de Atención Telefónica				
Llamadas atendidas (LLA)	considera el % de llamadas que se atienden respecto al total de llamadas recibidas.	>= 95%	Mensual	0,25%
Indicadores de despliegue				
Despliegues exitosos (TD)	% de despliegues exitosos frente al total de despliegues registrados	>=95%	Mensual	0,20%
Indicadores tiempo de Atención Telefónica				
Tiempo de Espera (TE): <=30 segundos	% de tiempo de espera de llamadas en plazo frente al total registradas en el periodo	>= 90%	Mensual	0,50%
Indicadores de Incidencias				

8/19



Código seguro de Verificación : GEN-99dc-76fa-7fa1-8ba8-7fa4-c23e-45fd-6a2d | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

<p>Tiempo Asignación según prioridad: Muy Crítica <= 7 min Crítica <= 8 min Alta <= 12 min Media <= 30 min Baja <= 1 hora</p>	<p>% de incidencias que no tienen desviación entre el periodo real de tiempo de asignación y el periodo máximo de tiempo de asignación establecido según la prioridad en el periodo de medición</p>	<p>>= 98%</p>	<p>Mensual</p>	<p>0,60%</p>
<p>Tiempo de Respuesta según prioridad: Muy Crítica <= 5 min Crítica <= 8 min Alta <= 10 min Media <= 30 min Baja <= 1 hora</p>	<p>% de incidencias que no tienen desviación entre el periodo real de tiempo de respuesta y el periodo máximo de tiempo de respuesta establecido según la prioridad en el periodo de medición</p>	<p>> 95%</p>	<p>Mensual</p>	<p>0,60%</p>
<p>Tiempo de Reasignación según prioridad: Muy Crítica <= 3 min Crítica <= 4 min Alta <= 7 min Media <= 15 min Baja <= 20 min</p>	<p>% de incidencias que no tienen desviación entre el periodo real de tiempo de reasignación y el periodo máximo de tiempo de reasignación establecido según la prioridad en el periodo de medición</p>	<p>> 95%</p>	<p>Mensual</p>	<p>0,60%</p>
<p>Tiempo de inicio de resolución según prioridad: Crítica <= 5 min Alta: <= 7 min Media <= 15 min Baja <= 20 min</p>	<p>% de incidencias que no tienen desviación entre el periodo real de tiempo de inicio de resolución y el periodo máximo de tiempo de inicio de resolución establecido según la prioridad en el periodo de medición</p>	<p>> 95%</p>	<p>Mensual</p>	<p>0,60%</p>
<p>Tiempo de Resolución según prioridad: Crítica <= 4 horas Alta <= 8 horas Media <= 24 horas Baja <= 48 horas</p>	<p>% de incidencias que no tienen desviación entre el periodo real de tiempo de resolución y el periodo máximo de tiempo de resolución establecido según la prioridad en el periodo de medición</p>	<p>>= 98%</p>	<p>Mensual</p>	<p>0,60%</p>
<p>Resolución por Base de Datos de Conocimiento</p>	<p>% de incidencias que han sido resultas a partir de información existente en la Base de Datos de Conocimiento</p>	<p>>= 95%</p>	<p>Mensual</p>	<p>0,40%</p>
<p>Reapertura de tickets</p>	<p>% incidencias reabiertas frente al total registradas en el periodo de medición</p>	<p><= 2%</p>	<p>Mensual</p>	<p>0,05%</p>
Indicadores de Peticiones				
<p>Tiempo Asignación según prioridad: Crítica <= 12 min Alta <= 20 min Media <= 1 hora Baja <= 2 horas</p>	<p>% de peticiones que no tienen desviación entre el periodo real de tiempo de asignación y el periodo máximo de tiempo de asignación establecido según la prioridad en el periodo de medición</p>	<p>>= 98%</p>	<p>Mensual</p>	<p>0,30%</p>



<p>Tiempo de Respuesta según prioridad: Crítica <= 15 min Alta <= 30 min Media <= 1 hora Baja <= 2 horas</p>	<p>% de peticiones que no tienen desviación entre el periodo real de tiempo de respuesta y el periodo máximo de tiempo de respuesta establecido según la prioridad en el periodo de medición</p>	> 95%	Mensual	0,30%
<p>Tiempo de Reasignación según prioridad: Crítica <= 8 min Alta <= 15 min Media <= 20 min Baja <= 30 min</p>	<p>% de peticiones que no tienen desviación entre el periodo real de tiempo de reasignación y el periodo máximo de tiempo de reasignación establecido según la prioridad en el periodo de medición</p>	> 95%	Mensual	0,30%
<p>Tiempo de inicio de resolución según prioridad: Crítica <= 20 min Alta <= 30 min Media <= 1 hora Baja <= 2 horas</p>	<p>% de peticiones que no tienen desviación entre el periodo real de tiempo de inicio de resolución y el periodo máximo de tiempo de inicio de resolución establecido según la prioridad en el periodo de medición</p>	> 95%	Mensual	0,30%
<p>Tiempo de Resolución según prioridad: Crítica <= 4 horas Alta <= 8 horas Media <= 32 horas Baja <= 56 horas</p>	<p>% de peticiones que no tienen desviación entre el periodo real de tiempo de resolución y el periodo máximo de tiempo de resolución establecido según la prioridad en el periodo de medición</p>	>= 98%	Mensual	0,30%
<p>Resolución por Base de Datos de Conocimiento</p>	<p>% de peticiones que han sido resultas a partir de información existente en la Base de Datos de Conocimiento</p>	>= 95%	Mensual	0,30%
<p>Mensual Reapertura de tickets</p>	<p>% peticiones reabiertas frente al total registradas en el periodo</p>	<= 2%	Mensual	0,05%
Indicadores comunes a incidencias y peticiones				
<p>Incremento de resolución de incidencias y peticiones por Nivel 1 y Nivel 2</p>	<p>% de desviación, si la hubiere, entre el % de incremento de la resolución de incidencias y peticiones y la indicada en el apartado 6.3.1.1.2 Modelo de prestación del servicio (Primer año 30% de resolución de incidencias y peticiones en el Nivel 1 y nivel 2. Segundo año y sucesivos 5% de incremento por año).</p>	< 5%	Anual	<p>1,00% de la suma de facturaciones mensuales que contemple el intervalo de medida (Primer año, 12 meses desde el inicio de la prestación, y 12 meses para cada uno de los siguientes intervalos)</p>



Indicadores de Calidad				
Calidad de la documentación entregada	% Entregables que son entregados en forma, entendiéndose como tal la ausencia de No Conformidad según lo establecido en el apartado 6.4.13.1 del PPT: "Criterios de Medición"	> 90% de los documentos entregados en forma	Mensual	0,15%
Cumplimiento de plazo de entrega de documentación	% Entregables que son entregados en tiempo, entendiéndose como tal el cumplimiento de la fecha de entrega requerida por ICEX	> 90% de los documentos entregados en tiempo	Mensual	0,15%
Cumplimiento de la calidad de ejecución y prestación del servicio	% de no conformidades en la ejecución y prestación del servicio	< 10% de no conformidades	Mensual	0,20%
Indicadores de Equipo de Trabajo				
Rotación equipo de trabajo	% Porcentaje de rotación del equipo	<=10%	Mensual	0,30%
Cumplimiento del plazo de incorporación o sustitución por cada semana natural y por cada medio personal	Diferencia en número de días entre la fecha real de incorporación o sustitución de un medio personal y la fecha acordada con ICEX. Se medirá por cada semana natural y por cada medio personal. En caso de retraso por periodo inferior a una semana o de que existan días que excedan al cómputo semanal que no se puedan contabilizar por semanas, para el cómputo total, se prorrateará por días las penalizaciones que correspondan.	Se requiere que sea <5 días laborables por recurso	Mensual	0,30%
Indicadores intervenciones planificadas en las oficinas de la RET				
Satisfacción en la implantación	% de encuestas de implantación con puntuación igual o superior al 7 sobre 10 frente al total de encuestas realizadas en el periodo	> 95%	Mensual	0,10%
Tiempo máximo de renovación de una oficina	% desviación, si la hubiere entre la duración establecida para la renovación de una oficina en el apartado 6.3.1.2 del PPT: "Servicio en las Oficinas de la RET y la duración real de la renovación de la oficina"	> 95%	Mensual	0,15%
Indicadores actividades planificadas				
Cumplimiento Hito (TES)	% desviación, si la hubiere entre la fecha establecida en el plan de trabajo con ICEX para la terminación del hito final de todas aquellas actividades planificadas y la fecha real de terminación del hito	< =15%	Mensual	0,30%
Indicadores actividades formativas				
Satisfacción en la formación	% de encuestas de satisfacción con puntuación igual o superior al 7 sobre 10 frente al total de encuestas realizadas en el periodo	> 90%	Mensual	0,20%



Indicadores gestión de activos				
Inventario hardware y software actualizado	% de equipamiento actualizada frente al total auditados	> 99,5%	Mensual	0,75%
Indicadores de guardias				
Tiempo de atención a las llamadas de guardia	% de desviación entre el tiempo de atención a la llamada de guardia indicado en el apartado (según apartado 6.4.12 del PPT:" Medios técnicos") y el tiempo real de atención a la llamada de guardia	= 0%	Mensual	1,00%
Tiempo de inicio de resolución a las actuaciones de guardia	% de desviación entre el tiempo de inicio de resolución a la actuación de guardia indicado en el apartado (según apartado 6.4.12 del PPT:" Medios técnicos") y el tiempo real de inicio de resolución a la actuación de guardia	= 0%	Mensual	1,50%
Indicadores fin de Fase de Prestación, Transición y Transformación del Servicio				
Indicador de fin de Fase de Prestación, Transición y Transformación del Servicio	% desviación, si la hubiere entre la fecha establecida en la Fase de Prestación, Transición y Transformación del Servicio para la terminación del hito final de todas aquellas actividades planificadas y la fecha real de terminación del hito	< 20%	Mensual	1,75 %

Las penalidades previstas en el presente apartado se impondrán por acuerdo del órgano de contratación de ICEX, adoptado a propuesta del responsable del contrato y mediante el procedimiento interno de ICEX establecido al efecto, que será inmediatamente ejecutivo, y se harán efectivas mediante deducción de los mismos de los importes pendientes de pago. En caso de ser necesario, por imposibilidad de deducir en una única factura el importe total de las penalizaciones, se descontarán de las facturas sucesivas hasta su completa extinción o de la garantía constituida. La aplicación y el pago de estas penalizaciones no excluyen la indemnización por daños y perjuicios a que hubiere lugar.

NOVENA. - Condiciones Especiales de Ejecución

El CONTRATISTA quedará obligado a realizar las siguientes condiciones especiales de ejecución:

- 1) Igualdad de género: Toda la documentación o material que se genere con motivo de la ejecución del presente Contrato tanto de uso interno como para difusión exterior deberá realizar un uso no sexista del lenguaje, evitar cualquier imagen discriminatoria de las personas o estereotipos sexistas y fomentar una imagen con valores de igualdad, presencia equilibrada, diversidad, corresponsabilidad y pluralidad de roles e identidades de género.

A estos efectos, las comunicaciones efectuadas por el CONTRATISTA cumplirán con las indicaciones recogidas en el Decálogo de Leguaje no Sexista de ICEX que se adjuntó a los pliegos reguladores de esta contratación (Exp.162/2023) como Anexo VII.

- 2) Sostenibilidad ambiental: Se exigirá que el CONTRATISTA entregue o implemente a partir de la entrada en vigor del presente Contrato, un programa de sostenibilidad o medioambiente aplicado, en particular, de los servicios que presta y, en general, en su propia empresa, que incluya entre sus compromisos: la digitalización de los procesos, el no uso de papel, el reciclaje de material y los desplazamientos sostenibles.



Este plan de sostenibilidad tendrá que ser entregado por el CONTRATISTA dentro de los 45 días siguientes a la entrada en vigor del presente Contrato y tendrá que ser aprobado por ICEX.

- 3) Datos de carácter personal. El CONTRATISTA se someterá a la normativa nacional y de la Unión Europea vigente aplicable en materia de protección de datos. El CONTRATISTA deberá acreditar haber proporcionado una formación básica en materia de protección de datos al equipo de trabajo destinado a la prestación del servicio.

Esta formación será acreditada mediante la remisión de declaraciones al efecto por parte del CONTRATISTA.

Las circunstancias referidas en los apartados anteriores se acreditarán mediante la declaración responsable o entrega de los documentos acordados sin perjuicio de que dicha declaración pueda ser comprobada, y deba ser posteriormente justificada durante la ejecución del Contrato. En caso de incumplimiento, se valorará la imposición de penalidades entre el 1% y el 3% sobre el importe de la garantía constituida en el caso de que tras el procedimiento establecido al efecto se acrediten incumplimientos por el CONTRATISTA de las condiciones especiales de ejecución recogidas en la presente cláusula.

DÉCIMA. - Propiedad Intelectual

Pertencerán a ICEX, de todo el material (incluyendo cualquier tipo de documento, especificaciones, presentaciones, etc.) que sea elaborado por el CONTRATISTA o sus empleados en ejecución del Contrato, en cualquier modalidad y bajo cualquier formato, incluyendo el derecho de uso, reproducción, transformación, distribución, comunicación pública y puesta a disposición a través de Internet, correspondiendo a los autores materiales del mismo únicamente los derechos morales que les reconoce el artículo 14 del texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril. Dichos derechos se ejercerán a nivel mundial, y durante el máximo periodo de protección de los derechos de autor, para todo tipo de soportes, en cualquier formato, e idioma, y con los efectos que las leyes determinen.

El CONTRATISTA cede todos los derechos de Propiedad Intelectual que puedan generarse durante la ejecución contractual sobre todos los desarrollos de software que elabore con ocasión de la ejecución de los servicios comprendidos en el ámbito del contrato, incluida la bolsa de innovación, incluyendo esta cesión todos los derechos reconocidos por el Real Decreto Legislativo 1/1996. La titularidad del desarrollo afecta no sólo al producto final de la misma, sino al conjunto de trabajos, bocetos, esquemas, documentos previos, diagramas de flujo y, en conjunto, todos y cada uno de los trabajos susceptibles de ser objeto de propiedad intelectual e industrial realizados para el desarrollo.

El CONTRATISTA garantiza que el desarrollo es absolutamente original y que cuenta con la totalidad de los derechos de propiedad intelectual sobre el mismo, por lo que puede garantizar que todo el software y las herramientas utilizadas no vulneran ninguna normativa, contrato, derecho, interés o propiedad de terceros. El CONTRATISTA se compromete, salvo que medie consentimiento expreso de ICEX, a no utilizar el resultado de su labor, ni reproducirlo, transmitirlo, modificarlo, adaptarlo, cederlo, alquilarlo, prestarlo ni realizar cualquier otra actividad sin autorización de ICEX, y se comprometen a no divulgarlo, publicarlo, ni ponerlo de ninguna otra manera a disposición de terceros.

ICEX adquirirá la titularidad de todo el material (incluyendo cualquier tipo de documento, especificaciones, presentaciones, etc.) que sea elaborado por el CONTRATISTA o sus empleados en ejecución del Contrato, en cualquier modalidad y bajo cualquier formato, para todo el mundo, reservándose ICEX cualquier otra facultad aneja a dichos derechos de explotación. Asimismo, el CONTRATISTA defenderá, a su propio coste, cualquier reclamación o amenaza de reclamación formulada por terceros contra ICEX en la medida que dicha reclamación se fundamente en la pretensión de que los trabajos que hubieran sido desarrollados por el CONTRATISTA en el marco de la presente contratación infrinjan derechos de propiedad intelectual o industrial de terceros, o constituyan una apropiación indebida de secretos comerciales o industriales de terceros o derechos de imagen.



Toda la documentación elaborada y los resultados obtenidos por el CONTRATISTA en ejecución del Contrato serán propiedad de ICEX, en cuyo poder quedarán cuando así sea requerido por ICEX, no pudiendo el CONTRATISTA utilizarla para otras personas o entidades. El CONTRATISTA responderá del ejercicio pacífico de ICEX en la utilización del software y demás derechos proporcionados por el CONTRATISTA con motivo del contrato y será responsable de toda reclamación que pueda presentar un tercero por estos conceptos contra ICEX y deberá indemnizar a la entidad pública por todos los daños y perjuicios que ésta pueda sufrir por esta causa. En todo caso, las relaciones jurídicas derivadas del presente Contrato se establecen entre ICEX y el CONTRATISTA. ICEX no estará contractualmente vinculada con personas distintas del CONTRATISTA.

UNDÉCIMA. - Protección de datos personales

La realización del objeto del presente Contrato requiere el acceso por el CONTRATISTA a datos personales de los que es responsable ICEX, teniendo el CONTRATISTA la consideración de encargado del tratamiento conforme a lo establecido en los artículos 28 y 29 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (en adelante, RGPD). Teniendo en cuenta la obligación de cumplir con el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, de aplicación a todo el sector público y a los sistemas de información de las entidades del sector privado el CONTRATISTA debe estar en condiciones de tener sus sistemas adaptados a la categoría BÁSICA de la citada normativa. Por tal motivo, y en cumplimiento de las previsiones legales que se contienen en el RGPD, y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, las partes formalizan el Contrato de Acceso a datos personales como Anexo 1.

DUODÉCIMA. - Lugar de prestación del servicio

La prestación de los servicios objeto del presente Contrato se realizará conjuntamente desde las instalaciones de ICEX y del CONTRATISTA, en atención a la naturaleza de la actividad a realizar, a su posible prestación en remoto o, a las tareas encomendadas a la totalidad o a parte de los recursos asignados. Esto es así, debido a las necesidades específicas del servicio y las características técnicas del mismo y la necesidad de una coordinación rápida de los servicios gestionados que permita que los sistemas principales de ICEX funcionen correctamente. Por eso es necesario que la mayor parte del servicio se pueda prestar desde las instalaciones de ICEX, para su mayor agilidad, seguimiento, control y coordinación con los equipos de negocio y de TI de ICEX. Los SSCC de ICEX se ubican en Madrid (Paseo de la Castellana, 278), los servicios para la RET se prestarán asimismo desde las oficinas del CONTRATISTA y los SSCC de ICEX, siendo necesario el desplazamiento de personal a las Oficinas de la RET cuando las actuaciones de renovación o implantación así lo requieran. Las oficinas de la RET se listan en el Anexo 4 adjunto a este Contrato.

DÉCIMOTERCERA. - Responsabilidades del CONTRATISTA

El CONTRATISTA será responsable de la calidad técnica de los trabajos, prestaciones y servicios que realicen en ejecución del presente Contrato, así como de las consecuencias que se deduzcan para ICEX, o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del Contrato. El CONTRATISTA responderá y asumirá las correspondientes indemnizaciones por los daños y perjuicios directos e indirectos causados a ICEX o a terceros, que traigan causa en una conducta negligente o culposa del CONTRATISTA o se deriven del incumplimiento de las obligaciones que le incumben, a tenor de lo señalado en el presente Contrato. Concretamente, el CONTRATISTA se responsabilizará:

- De que, tanto el desarrollo como el resultado final de los servicios/trabajos que le sean encomendados, cumplan las especificaciones de calidad que se hayan acordado por ICEX en su caso.
- Del cumplimiento de los plazos, bien sea el plazo total fijado para la realización del Contrato, o los plazos parciales señalados, en su caso, en los Pliegos o los acordados con ICEX en su caso.
- De las omisiones, errores, conclusiones incorrectas o métodos inadecuados que aconseje y lleve

14/19



- a efecto durante la vigencia del presente Contrato.
- Del personal que forme parte del equipo de trabajo destinado al desarrollo y ejecución del Contrato, siendo el único responsable laboral del comportamiento y funcionamiento del mencionado equipo.
 - Del tratamiento de la información y de los datos que se pongan a su disposición, en su caso, responsabilizándose asimismo de la pérdida o corrupción de datos que se puedan producir, especialmente cuando se trate de datos de carácter personal.

Sin perjuicio de cualquier otra indemnización que pudiera corresponderle a ICEX, el CONTRATISTA indemnizará a ICEX por las acciones y reclamaciones derivadas de:

- El daño, pérdida o destrucción de cualquier propiedad o información de ICEX, derivados de actos u omisiones dolosas o negligentes del CONTRATISTA.
- Responsabilidades de todo tipo en que incurra ICEX y sean consecuencia directa del incumplimiento por el CONTRATISTA de sus obligaciones.

El CONTRATISTA quedará exonerado de responsabilidad cuando los incumplimientos sean debidos a causas exclusivamente imputables a ICEX y en los casos de fuerza mayor.

DECIMOCUARTA. - Modificación del Contrato

Las partes podrán acordar las modificaciones al presente Contrato que se consideren necesarias para su correcta ejecución, siempre y cuando las mismas no alteren la naturaleza global del mismo ni supongan una modificación sustancial. A estos efectos, se considerará una modificación sustancial aquellas cuyo coste implique una variación del precio del presente Contrato superior al 20%. Las causas de modificación del Contrato podrán ser:

- Aparición de una nueva legislación sobre materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, que suponga cambios o modificaciones en la infraestructura o los servicios objeto del contrato.
- Necesidades de evolución tecnológica en el marco del contrato.
- Todas aquellas derivadas de la disminución o aumento de la plantilla de ICEX, integraciones o traslados organizativos de organismos o entidades del ministerio de adscripción, se hayan producido desde la fecha de publicación los pliegos de esta contratación hasta la finalización del Contrato y que den lugar a la necesidad de modificar el número de líneas.
- Integración de otros organismos, entes o sociedades en ICEX, incluyendo los ahora adscritos a otros departamentos ministeriales en el caso de que supongan una carga de trabajo inasumible y justificada por parte del equipo previsto.
- Cambios tecnológicos derivados de la evolución de la infraestructura nube, obsolescencia y mejoras tecnológicas de hardware, software, herramientas o sistemas o de la adaptación a metodologías, buenas prácticas o directrices de seguridad.
- Incremento de la carga de trabajo debido a nuevas necesidades técnicas o funcionales del ámbito de este contrato, no previstas, en el caso de que supongan una carga de trabajo inasumible y justificada por parte del equipo previsto.
- Aparición de una nueva legislación en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Seguridad.

Asimismo, se podrán llevar a cabo modificaciones cuya necesidad derive de circunstancias sobrevenidas e imprevisibles siempre que su coste no implique una variación del precio del Contrato superior al 50%. En todos los casos, el CONTRATISTA proporcionará por escrito, a petición de ICEX, las condiciones técnicas, económicas y de cualquier otra índole, antes de llevar a cabo cualquier modificación al Contrato. La modificación deberá ser aprobada previamente por ICEX y formalizada en la correspondiente adenda al Contrato.



DECIMOQUINTA. - Resolución del Contrato

Son causas expresas de resolución del Contrato, sin carácter exhaustivo, las siguientes:

- El incumplimiento grave de las obligaciones señaladas en el Contrato o en los Pliegos que lo rigen.
- La pérdida sobrevenida de los requisitos exigidos legalmente en la contratación pública.
- La declaración de concurso o la declaración de insolvencia en cualquier otro procedimiento por parte del CONTRATISTA, en los términos dispuestos en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP) y que resulten de aplicación por el Real Decreto Legislativo 1/2020, de 5 de mayo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Concursal.
- Las establecidas expresamente en los Pliegos o en este Contrato.
- El incumplimiento por el CONTRATISTA de los perfiles profesionales de personal que, en su caso, se asigne al servicio.
- La sustitución del equipo asignado en un porcentaje superior al permitido por ICEX.
- El desarrollo de los trabajos de acuerdo con un contenido y metodología sustancialmente distintos a los señalados por ICEX.
- Cualquier causa que imposibilite o retrase la realización del servicio o entrega del objeto del Contrato, o implique una disminución de los niveles de calidad exigibles.
- El incumplimiento de las obligaciones establecidas en materia de subcontratación.
- El incumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales, tanto nacional como de la Unión Europea.
- El mutuo acuerdo de las partes.

En los casos de resolución por incumplimiento culpable del CONTRATISTA, le será incautada la garantía aportada por el CONTRISTA y deberá, además, indemnizar a ICEX por los daños y perjuicios ocasionados en lo que excedan del importe de la garantía incautada. La determinación de los daños y perjuicios que deba indemnizar el CONTRATISTA se llevará a cabo por el Órgano de Contratación en decisión motivada previa audiencia del mismo, atendiendo, entre otros factores, al retraso que implique para la realización de los servicios contratados, y a los mayores gastos que el incumplimiento ocasione a ICEX.

DECIMOSEXTA. – Obligaciones de confidencialidad

El CONTRATISTA está obligado a guardar el secreto profesional respecto a la información y documentación proporcionada por ICEX para la realización de los servicios objeto del presente Contrato. El CONTRATISTA únicamente permitirá el acceso de la información confidencial a aquellas personas que tengan necesidad de conocerla para el desarrollo de las actividades y servicios contratados. El CONTRATISTA será responsable del cumplimiento de las obligaciones de confidencialidad del personal a su servicio y de cualesquiera personas o entidades que sean colaboradoras o subcontratadas por ellas. El CONTRATISTA se obliga a no utilizar la información confidencial de ICEX a la que tenga acceso para fines propios o privados o cualesquiera otros fines. Esta obligación subsistirá tanto durante como después de la terminación de las actividades objeto del Contrato, hasta que transcurran cinco (5) años desde su finalización, salvo que dicha información llegue a ser de dominio público o que, por otras causas legítimas, pierda su consideración de confidencial. El incumplimiento de las obligaciones señaladas anteriormente dará derecho a ICEX a exigir las correspondientes responsabilidades de tipo civil e incluso penal a que hubiere lugar. No quedan comprendidas dentro de la obligación de confidencialidad anterior las informaciones recibidas por una de las partes que:

- Sean conocidas anteriormente por la parte receptora pudiendo ésta justificar la anterior posesión de la información.
- Sean de general o público conocimiento.
- Hayan sido recibidas legítimamente de terceros distintos a las Partes, sin que las informaciones estuvieran sometidas a obligación de confidencialidad.
- Hayan sido desarrolladas independientemente por la parte receptora sin haber utilizado total o

16/19



- parcialmente como base información alguna de la otra Parte.
- Su transmisión a terceros hubiera sido aprobada o consentida previamente y por escrito por aquella Parte de la que procede la información.
 - Su transmisión sea requerida por cualquier ley o norma aplicable o por requerimiento de cualquier autoridad administrativa legitimada para ello.

DECIMOSÉPTIMA. - Cesión del Contrato

El CONTRATISTA no podrá ceder o traspasar a terceros, sin autorización previa y expresa de ICEX, obligaciones o derechos dimanantes del presente Contrato.

DECIMOCTAVA. - Garantía

La garantía, presentada bajo la modalidad de seguro de caución, constituida por el CONTRATISTA por importe equivalente al cinco por ciento (5%) del precio máximo del presente Contrato responderá de los siguientes conceptos:

- De la correcta ejecución de las prestaciones contempladas en el Contrato.
- Del resarcimiento de las responsabilidades contempladas en la cláusula decimotercera del presente Contrato.
- De los gastos originados a ICEX por demora del CONTRATISTA en el cumplimiento de sus obligaciones.
- De los daños y perjuicios ocasionados a ICEX con motivo de la ejecución del Contrato o por su incumplimiento.
- De los daños y perjuicios ocasionados por la resolución anticipada del Contrato por causas imputables al CONTRATISTA.
- De las penalizaciones impuestas al CONTRATISTA conforme a la cláusula octava anterior.

En caso de que se hagan efectivas sobre la garantía las penalizaciones o indemnizaciones exigibles al CONTRATISTA, éste deberá reponer o ampliar aquélla, en la cuantía en que corresponda, en el plazo de diez (10) días hábiles desde el día siguiente a la ejecución, incurriendo en caso contrario en causa de resolución. Asimismo, cuando, como consecuencia de una modificación del Contrato, su precio experimente variación, deberá reajustarse la garantía, para que guarde la debida proporción con el nuevo precio modificado, en el plazo de diez (10) días hábiles contados desde el día siguiente a la fecha en que se notifique al CONTRATISTA el acuerdo de modificación. La garantía no será devuelta o cancelada hasta que se haya cumplido satisfactoriamente el Contrato o hasta que se declare la resolución de éste sin culpa del CONTRATISTA.

DECIMONOVENA. - Subcontratación

El presente Contrato deberá ser ejecutado directamente por el CONTRATISTA. No obstante, éste podrá concertar con terceros la realización parcial de la prestación, salvo en el perfil del Jefe de Servicio de Oficina de Gestión y Transformación así como el Coordinador del Service Desk que, por su naturaleza crítica, deberán ser ejecutadas directamente por el CONTRATISTA. El CONTRATISTA deberá comunicar anticipadamente y por escrito a ICEX la intención de celebrar los subcontratos, señalando la parte de la prestación que se pretende subcontratar y la identidad del subcontratista, y deberá acreditar las condiciones de solvencia técnica o profesional, de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización. En todo caso, el CONTRATISTA será responsable directo frente a ICEX por la actuación de la empresa o empresas subcontratadas en todos los ámbitos, incluyendo el relativo a la calidad de los trabajos/servicios, al cumplimiento de plazos de entrega y finalización, a las obligaciones con relación al tratamiento de datos e informaciones, así como del cumplimiento por parte de la empresa subcontratada de sus obligaciones fiscales y laborales que resultaran de aplicación.

VIGÉSIMA. - Legislación aplicable y jurisdicción competente

La legislación aplicable a este Contrato será la española. El presente Contrato tiene carácter mercantil

17/19



y se registrá por lo dispuesto en el mismo, así como en los Pliegos reguladores de la presente contratación y en la oferta presentada por el CONTRATISTA, que forman todos ellos parte integrante del Contrato en todo aquello en lo que no contradigan a sus propias cláusulas. Subsidiariamente para todo lo no previsto en éste, se atenderán las partes a las disposiciones del Código de Comercio, usos mercantiles y, en su defecto, a lo dispuesto en el Código Civil y demás legislación específica que le sea de aplicación. Las discrepancias sobre la interpretación o ejecución del presente Contrato serán resueltas por mutuo acuerdo. A falta de este, las Partes con renuncia expresa a su propio fuero, si lo hubiere, se someten expresamente a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales de Madrid capital.

VIGESIMOPRIMERA. - Cumplimiento del Contrato

El Contrato se entenderá cumplido por el CONTRATISTA cuando éste haya realizado, de acuerdo con los términos del mismo y a satisfacción de ICEX, la totalidad de su objeto.

Y para que conste y en prueba de conformidad, firman el presente Contrato en Madrid y Sevilla, en la fecha indicada en la firma, tomándose como fecha de formalización del presente documento la fecha del último firmante.

ICEX España Exportación
e Inversiones, E.P.E.

Ayesa
Advanced Technologies, S.A.

Dña. Elisa Carbonell Martín

D. Miguel Ángel Fernández Fernández

Firmado por [REDACTED] MIGUEL ANGEL FERNANDEZ (R: A41132036) el día 23/09/2024 con un certificado emitido por AC CAMERFIRMA FOR NATURAL PERSONS - 2016

Anexos citados:

Anexo 1: Contrato de Acceso a Datos por cuenta de tercero

Anexo 2: Oferta Técnica

Anexo 3: Oferta Económica

Anexo 4: Listado Oficinas RET



ANEXO nº 1
CONTRATO DE ACCESO A DATOS POR CUENTA DE TERCERO

ANTECEDENTES

- (i) Que ICEX ha contratado a AYESA ADVANCED TECHNOLOGIES, S.A. - (en lo sucesivo, el CONTRATISTA) la prestación del servicio de servicio de atención y soporte técnico a ICEX SSCC y a la RET del que este documento forma parte como anexo (en adelante, el Acuerdo). Para ello resulta necesario que EL CONTRATISTA efectúe, por cuenta de ICEX, un tratamiento de los datos de carácter personal de las bases de datos titularidad de ICEX
- (ii) Que en virtud del objeto del citado acuerdo suscrito entre las partes, ICEX tendrá la consideración de responsable del tratamiento y el CONTRATISTA tendrá la consideración de encargado del tratamiento conforme a lo establecido en los artículos 28 y siguientes de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, LOPD), y en los artículos 28 y 29 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (en adelante, RGPD).

Así pues, las partes convienen en otorgar el presente contrato de acceso a datos por cuenta de tercero (en lo sucesivo, el Contrato), el cual formalizan en el marco del Acuerdo como anexo al mismo y llevan a efecto de acuerdo con las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. - OBJETO. El presente Contrato tiene por objeto regular el acceso y tratamiento de los datos de carácter personal de los ficheros titularidad de ICEX que el CONTRATISTA realizará con ocasión del servicio de atención y soporte técnico a ICEX SSCC y a la Red Exterior y Territorial. En consecuencia, el tratamiento de datos personales encargado al CONTRATISTA consistirá en recoger, estructurar, conservar, consultar y modificar los datos personales responsabilidad de ICEX. Para la ejecución de los servicios contratados, el CONTRATISTA tratará las siguientes tipologías de datos personales:

- Datos identificativos y de contacto.
- Características personales.
- Académicos y profesionales.
- Detalles del empleo.

SEGUNDA. - DEBER DE SECRETO. El CONTRATISTA se compromete a guardar la máxima reserva y secreto sobre la información clasificada como confidencial. Se considerará información confidencial cualquier dato al que el CONTRATISTA acceda en virtud del presente contrato y/o en el Acuerdo a través del cual se regula los servicios a prestar por parte del CONTRATISTA a ICEX, en especial la información y datos propios de ICEX a los que haya accedido o acceda durante la ejecución del mismo. No tendrán el carácter de confidencial todas aquellas informaciones y datos que fueran de dominio público o que estuvieran en posesión del CONTRATISTA con anterioridad a iniciar la prestación de sus servicios y hubieran sido obtenidas por medios lícitos. Esta obligación de confidencialidad subsistirá tanto durante como después de la terminación de las actividades objeto del Acuerdo, hasta que dicha información llegue a ser de dominio público o que, por otras causas legítimas, pierda su consideración de confidencial estableciéndose un periodo máximo de cinco años desde la finalización del Acuerdo o de la prórroga del mismo en su caso, tal y como se establece en la condición 27.2 del Documento de Condiciones Generales de la licitación. De igual manera, el CONTRATISTA será responsable de que su personal, colaboradores, directivos y en general, todas las personas que tengan acceso a la información confidencial y a los ficheros de ICEX, respeten la confidencialidad de la información, así como las obligaciones relativas al tratamiento de datos de carácter personal. Por tanto, EL CONTRATISTA realizará cuantas advertencias y suscribirá cuantos documentos sean necesarios, con dichas personas, con el fin de asegurar el cumplimiento de tales

19/19



obligaciones. Las partes reconocen que el CONTRATISTA podrá tener acceso a ficheros que contienen datos de carácter personal, de los que ICEX es responsable, para la prestación del servicio arriba indicado en el marco del Acuerdo, y que este servicio es necesario para el desarrollo de la actividad del CONTRATISTA. No obstante lo anterior, ICEX es, con carácter único, quien decidirá sobre la finalidad, contenido y uso de los ficheros de datos existentes o que puedan ser creados y a los que pueda tener acceso el CONTRATISTA, como resultado de las actividades realizadas por éste.

TERCERA. - OBLIGACIONES DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO. El CONTRATISTA, en su calidad de Encargada del Tratamiento asume las obligaciones siguientes:

- Acceder a los ficheros o bases de datos de carácter personal de ICEX, únicamente, cuando el mismo sea imprescindible para el buen desarrollo de los servicios para los que ha sido contratado.
- Tratar los datos conforme a las instrucciones que reciba de ICEX.
- En caso de que el tratamiento incluya la recogida de datos personales en nombre y por cuenta de ICEX, el CONTRATISTA deberá seguir los procedimientos e instrucciones que reciba de ICEX, especialmente en lo relativo al deber de información y, en su caso, la obtención del consentimiento de los afectados.
- Si el CONTRATISTA considera que alguna de las instrucciones de ICEX infringe el RGPD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, informará inmediatamente a ICEX.
- No destinar, aplicar o utilizar los datos personales responsabilidad de ICEX con fin distinto del indicado en el presente contrato o de cualquier otra forma que suponga un incumplimiento de las instrucciones de ICEX.
- Asumir la condición de responsable del tratamiento en caso de que destine los datos a otra finalidad distinta del cumplimiento del objeto del Contrato, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del mismo o las obligaciones de la normativa vigente, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.
- No permitir el acceso a los datos personales responsabilidad de ICEX a ningún empleado de su responsabilidad que no tenga la necesidad de conocerlos para la prestación de los servicios contratados.
- No revelar, transferir, ceder o de otra forma comunicar los datos personales responsabilidad de ICEX, ya sea verbalmente o por escrito, por medios electrónicos, papel o mediante acceso informático, ni siquiera para su conservación, a ningún tercero, salvo que exista autorización o instrucción previa de ICEX.
- En caso de estar obligado a ello por el artículo 30 del RGPD, el CONTRATISTA mantendrá un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de ICEX, que contenga la información exigida por el artículo 30.2 del RGPD.
- Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.
- Dar apoyo a ICEX en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.
- Dar apoyo a ICEX en la realización de las consultas previas a la Autoridad de Control, cuando proceda.
- Poner a disposición de ICEX toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen ICEX u otro auditor autorizado por este.
- Adoptar y aplicar las medidas de seguridad estipuladas en el presente Contrato, conforme lo previsto en el artículo 32 del RGPD, que garanticen la seguridad de los datos personales responsabilidad de ICEX y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que estén expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.
- En caso de estar obligado a ello por el artículo 37.1 del RGPD, designar un delegado de protección de datos y comunicar su identidad y datos de contacto a ICEX, así como cumplir con todo lo dispuesto en los artículos 37, 38 y 39 del RGPD.
- Respetar todas las obligaciones que pudieran corresponderle como encargado del tratamiento con arreglo al RGPD, o de cualquier otra disposición o regulación complementaria

20/19



que le fuera igualmente aplicable.

- En caso de que el CONTRATISTA deba transferir o permitir acceso a datos personales responsabilidad de ICEX a un tercero en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará a ICEX de esa exigencia legal de manera previa, salvo que estuviese prohibido por razones de interés público.

CUARTA. - OBLIGACIONES DEL RESPONSABLE DEL FICHERO. ICEX manifiesta y hace constar, a los efectos legales oportunos que:

- Los datos a los que accederá el CONTRATISTA se hallan debidamente legalizados, legitimados y cumplen con todas las prescripciones legales y reglamentarias que exige la normativa vigente en materia de protección de datos.
- Los términos del presente Contrato en nada alteran ni sustituyen las obligaciones y responsabilidades que sean atribuibles a ICEX, como responsable del registro, en virtud de la vigente legislación en materia de protección de datos.

QUINTA. - MEDIDAS DE SEGURIDAD Y VIOLACIÓN DE LA SEGURIDAD. Teniendo en cuenta el estado de la técnica, los costes de aplicación, y la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento, así como riesgos de probabilidad y gravedad variables para los derechos y libertades de las personas físicas, el CONTRATISTA aplicará medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo, que en su caso incluya, entre otros:

- La seudonimización y el cifrado de datos personales.
- La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento, así como la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida en caso de incidente físico o técnico.
- Un proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.
- Un catálogo de medidas de seguridad reconocido en normativas o estándares de seguridad de la información, tales como el Esquema Nacional de Seguridad (Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad), el estándar internacional ISO/IEC 29151:2017, o el estándar internacional ISO/IEC 27002:2013.

Al evaluar la adecuación del nivel de seguridad, el CONTRATISTA tendrá en cuenta los riesgos que presente el tratamiento de datos, en particular como consecuencia de la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de datos personales transmitidos, conservados o tratados de otra forma, o la comunicación o acceso no autorizados a dichos datos. el CONTRATISTA permitirá y contribuirá a la realización de auditorías, incluidas inspecciones, por parte de ICEX o de otro auditor autorizado por el mismo. Asimismo, en caso de modificación de la normativa vigente en materia de protección de datos o de otra normativa relacionada y que resultase aplicable al tratamiento objeto del presente Contrato, el CONTRATISTA garantiza la implantación y mantenimiento de cualesquiera otras medidas de seguridad que le fueran exigibles, sin que ello suponga una modificación de los términos del presente Contrato. En caso de violación de la seguridad de los datos personales en los sistemas de información utilizados por el CONTRATISTA para la prestación de los servicios objeto del Acuerdo y regulado bajo el presente Contrato, el CONTRATISTA deberá notificar a ICEX, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 24 horas hábiles, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia conforme a lo dispuesto en el artículo 33.3 del RGPD. En tal caso, corresponderá a ICEX comunicar las violaciones de seguridad de los datos a la Autoridad de Protección de Datos y/o a los interesados conforme a lo establecido en la normativa vigente.

SEXTA. - DESTINO DE LOS DATOS AL FINALIZAR LA RELACIÓN CONTRACTUAL. Una vez cumplida o resuelta la prestación contractual acordada entre ICEX y el CONTRATISTA a través del Acuerdo, y que justifica el acceso a los datos personales respecto de los cuales es responsable ICEX, los datos personales serán destruidos o devueltos a ICEX, al igual que cualquier soporte o

21/19



documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento. La destrucción no procederá en el caso de que una previsión legal exija la conservación de los datos, en cuyo caso deberá procederse a la devolución de los mismos garantizando el responsable del fichero dicha conservación. En cualquier caso, los datos permanecerán convenientemente bloqueados.

SÉPTIMA. - EJERCICIO DE DERECHOS. Si los afectados ejercitan sus derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de los datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas ante el CONTRATISTA y solicitan el ejercicio de tales derechos ante la misma, el CONTRATISTA deberá dar traslado de la mencionada solicitud, en el plazo máximo de tres (3) días, a ICEX a fin de que por el mismo se resuelva, en los plazos establecidos por la normativa vigente. Asimismo, el CONTRATISTA deberá tramitar cualquier instrucción relativa a los derechos que reciba a través de ICEX, a la mayor celeridad posible, y siempre dentro del plazo máximo de dos (2) días hábiles a contar desde la recepción de la solicitud, confirmando por escrito tanto la recepción de la solicitud como la ejecución de la tarea encomendada. Estas comunicaciones serán remitidas al buzón del delegado de protección de datos de ICEX (delegadoprotecciondatos@icex.es)

OCTAVA. - DEBER DE INFORMACIÓN MUTUO. Las partes se informan mutuamente de que los datos de las personas de contacto que figuran en el encabezamiento del Acuerdo, así como los datos personales de cualquier empleado que se proporcionen entre sí como consecuencia de la relación comercial objeto del citado acuerdo serán incorporados a los registros de actividad de tratamiento titularidad de cada una de las partes con la finalidad de gestionar dicha relación. La base jurídica que legitima el tratamiento de los datos de los interesados es la necesidad para la celebración y ejecución del Acuerdo. Los datos serán conservados durante la vigencia del Acuerdo y, posteriormente, durante el plazo legal necesario con la finalidad de atender a las posibles responsabilidades derivadas de la relación contractual. En todo caso, los afectados podrán ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación/supresión, oposición, limitación y portabilidad ante la parte que corresponda a través de comunicación por escrito al domicilio social que consta al comienzo del presente documento o al buzón del delegado de protección de datos de ICEX (delegadoprotecciondatos@icex.es), aportando fotocopia de su DNI o documento equivalente e identificando el derecho que se solicita. Asimismo, en caso de considerar vulnerado su derecho a la protección de datos personales, podrán interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (www.aepd.es).

NOVENA. - CONFIDENCIALIDAD. La totalidad de los términos y condiciones del presente documento tienen carácter confidencial, estando sujetos a las obligaciones expuestas a lo largo del mismo y del Acuerdo del que trae causa.

DÉCIMA. - SUBCONTRATACIÓN. El CONTRATISTA no podrá subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto de este contrato y que comporten el tratamiento de datos personales, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios. Sin perjuicio de lo anterior, en caso de que el CONTRATISTA necesitara subcontratar todo o parte de los servicios contratados por ICEX en los que intervenga el tratamiento de datos personales, deberá comunicarlo previamente y por escrito a ICEX, con una antelación de 1 mes, indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto. La subcontratación podrá llevarse a cabo si ICEX no manifiesta su oposición en el plazo establecido. En este último caso, el subencargado, que también tendrá la condición de encargado del tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para EL CONTRATISTA y las instrucciones que dicte ICEX. Corresponde al CONTRATISTA exigir por contrato al subencargado el cumplimiento de las mismas obligaciones asumidas por él a través del presente documento. El CONTRATISTA seguirá siendo plenamente responsable ante ICEX en lo referente al cumplimiento de las obligaciones. El CONTRATISTA está obligado a informar a ICEX de cualquier cambio en la incorporación o sustitución de otros subencargados con una antelación de un (1) mes, dando así a ICEX la oportunidad de oponerse a dichos cambios.



UNDÉCIMA. - RESPONSABILIDAD. El CONTRATISTA se compromete a cumplir con las obligaciones establecidas en el presente Contrato y en la normativa vigente, en relación con el presente encargo de tratamiento. El CONTRATISTA será considerado responsable del tratamiento en el caso de que destine los datos a otras finalidades, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del presente Contrato, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

DUODÉCIMA. - UBICACIÓN DE LOS SERVIDORES Y DE LOS SERVICIOS ASOCIADOS AL MISMO. De conformidad con lo señalado en el Real Decreto-ley 14/2019, de 31 de octubre, el CONTRATISTA declara que los servidores en los que se alojarán los datos personales de ICEX objeto de tratamiento están ubicados en los propios de ICEX para la prestación del servicio.

y que la ubicación desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos es Camino de Hormigueras, 172, planta 0, 28031, Madrid.

El CONTRATISTA se obliga a comunicar durante la vigencia del contrato, cualquier cambio que se produzca de la información facilitada en esta cláusula.

Anexo 2: Oferta técnica de Ayesa

Anexo 3: Oferta Económica y de Criterios Automáticos de Ayesa

Anexo 4: Listado Oficinas RET





SUMINISTRO, ADMINISTRACIÓN, GESTIÓN Y OPERACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE ICEX Y DE LA RED EXTERIOR Y TERRITORIAL

Lote 3 - Servicio de atención y soporte técnico a ICEX SSCC y a la red exterior y territorial

Índice:

[1]	Enfoque del Caso Práctico	2
[2]	Planteamiento de los objetivos del Caso Práctico	3
	[2.1] Garantizar la continuidad en la prestación del servicio	3
	[2.2] Evolucionar y mejorar de manera continua la calidad	3
	[2.3] Adaptar el servicio proactivamente a la transformación digital	4
[3]	Despliegue de los objetivos	4
	[3.1] Continuidad del Servicio	4
	[3.2] Evolución y Mejora Continua de la Calidad	6
	[3.3] Adaptación del Servicio a la Transformación Digital	10
[4]	Planificación de actividades del caso práctico	13
[5]	Medición del éxito	8
[6]	Gestión de Riesgos	15

Para la confección de esta oferta, Ayesa ha tomado en consideración el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y el de Prescripciones Técnicas que rigen el presente concurso, aceptando y acatando todas y cada una de sus cláusulas.

A lo largo del documento se incluyen menciones a iniciativas que hemos implantado en clientes con servicios similares y que abreviamos como se indica: Interno (**AY**); Min. Justicia (**MJ**); Osakidetza (**OS**); EJIIE (**EJ**); Eroski (**ER**); Telxius (**TE**); Univ. Oberta Cat (**UOC**), Iberdrola (**IB**), Univ. Comillas (**UC**)

**CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
DE ICEX ESPAÑA EXPORTACIÓN E
INVERSIONES, E.P.E.**

Documento confidencial. Prohibida su reproducción.



[1] Enfoque del Caso Práctico

El Caso Práctico que presentamos a continuación describe nuestra visión de cómo abordaremos la **Fase de Prestación, Transición y Transformación del Servicio**.

Como punto de partida para este caso asumimos que la Fase de Adquisición del Conocimiento se ha desarrollado tal y como tenemos previsto y el equipo de trabajo que ha trabajado en esa primera fase por parte de AYESA (que reforzaremos por encima de lo exigido por el ICEX) conoce los procesos y procedimientos de prestación, así como las particularidades propias de este servicio: dispersión geográfica, características y perfiles de los usuarios, modelo de gestión dentro del ICEX, etc.

A lo largo de la primera fase de servicio, para asegurar que se cumplen los objetivos de adquisición del conocimiento, se realizará una auditoría interna de control para, en su caso, implementar las correspondientes acciones correctivas. Todo ello estará dirigido a asegurar que, al inicio de la Fase Prestación, Transición y Transformación del Servicio, se dispone de las capacidades y conocimiento necesarios, que son los resultados esperados de la Fase de Adquisición del Conocimiento.

Nuestra visión de cómo proponemos abordar la **Fase de Prestación, Transición y Transformación del Servicio** se enmarca en el ciclo de vida completo del Servicio. El modelo de fases de servicio que propone el ICEX está alineado con nuestro propio modelo de prestación, que utilizamos como paradigma en los diferentes servicios de soporte a usuarios que realizamos. La identificación con nuestro modelo tiene una doble vertiente:

- Asegurar la prestación del servicio, que no debe interrumpirse en ningún caso, aun cuando se estén ejecutando diferentes proyectos de transformación.
- La transición hacia un servicio transformado a través de la introducción de diversos cambios y despliegues de proyectos que explicaremos en este caso práctico.

Para presentar este Caso Práctico, realizamos el siguiente planteamiento:

- **Planteamiento de los Objetivos de la Fase:** presentaremos los objetivos que pensamos que deben cumplirse para esta Fase del Servicio.
- **Despliegue de los Objetivos:** Describimos las iniciativas y acciones que realizaremos para conseguir la consecución de cada uno de los objetivos.
- **Plan de implantación de las iniciativas:** Partiendo del marco temporal de 6 meses, presentamos el plan de proyecto a lo largo de la duración prevista de la Fase.
- **Medición del éxito:** Describiremos las métricas que asociaremos a cada uno de los objetivos para determinar su cumplimiento.

**CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
DE ICEX ESPAÑA EXPORTACIÓN E
INVERSIONES, E.P.E.**

Documento confidencial. Prohibida su reproducción.



- **Gestión de riesgos:** A partir de la experiencia que hemos acumulado en la realización de procesos de transformación similares en otros clientes, indicaremos los riesgos más probables y que pueden afectar a los objetivos que planteamos.

Al terminar esta Fase 2, el Servicio se habrá transformado y evolucionado. La evolución se mantendrá en la siguiente fase a través de la mejora continua del Servicio.

[2] Planteamiento de los objetivos del Caso Práctico

A partir del planteamiento del ICEX, definimos los siguientes objetivos para esta fase (que desplegaremos en sub-objetivos y en acciones e iniciativas):

- **Garantizar la continuidad en la prestación del Servicio:** Tras la finalización de la Fase 1, el Servicio será plena responsabilidad del proveedor entrante que ha de contar con todos los medios necesarios (tanto humanos como materiales) al inicio de la Fase 2, además de conocer los procedimientos y particularidades del Servicio a través de las acciones realizadas durante la Fase 1.
- **Evolucionar y mejorar de manera continua la calidad:** consideramos que es imprescindible introducir mejoras en el Servicio que puedan traducirse en aspectos tangibles de reducción de costes, mejora de los indicadores de Servicio y en un incremento de la satisfacción de los usuarios del ICEX con el soporte que reciben y, en consecuencia, con los servicios TI que utilizan.
- **Adaptar el Servicio de manera proactiva a la Transformación Digital:** la evolución tecnológica de los servicios TI implica una evolución imprescindible del Servicio para adecuarlo a las nuevas circunstancias en cuanto a la tecnología, maneras de trabajar, prevención de nuevas amenazas, etc.

[2.1] Garantizar la continuidad en la prestación del servicio

- Asegurar la disponibilidad de los medios necesarios para la prestación del Servicio: Como paso previo (y asociado a la finalización de la Fase 1), dispondremos de todos los medios humanos y materiales necesarios para que el servicio tenga continuidad desde el primer día tras la salida del proveedor anterior.
- Prestar el servicio con los niveles de calidad definidos por el ICEX: A través del conocimiento adquirido en la Fase 1, y de los medios requeridos para la prestación, garantizaremos la prestación del servicio regulado por los ANS que se establezcan.

[2.2] Evolucionar y mejorar de manera continua la calidad

- Optimizar la eficiencia en la prestación del servicio: el despliegue del nuevo modelo de servicio durante la fase de transformación nos conducirá a una mejora en los ratios de esfuerzos versus resultados del Servicio.

**CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
DE ICEX ESPAÑA EXPORTACIÓN E
INVERSIONES, E.P.E.**

Documento confidencial. Prohibida su reproducción.



- Unificar los procesos de gestión de la demanda: consideramos que el proceso de gestión de la demanda es crítico en este Servicio y la dispersión geográfica es un reto que hace necesaria la estandarización de estos procesos.
- Coordinar las actividades de servicio de los tres lotes: no hay ningún servicio que sea autónomo al 100%, en este Servicio en particular es de vital importancia la coordinación con los lotes 1 y 2 ya que los activos y usuarios sobre los que se trabaja son los mismos y lo que se hace en un lote repercute en los otros dos.
- Incrementar el índice de satisfacción de los usuarios: los trabajadores del ICEX son el principal activo dentro de la organización. Es imprescindible que puedan desempeñar sus labores con los mejores medios tecnológicos, procedimientos y formas de trabajo adecuados. Se ha comprobado que la satisfacción de los usuarios de un servicio TI contribuye a su mejor desempeño dentro de su organización.

[2.3] Adaptar el servicio proactivamente a la transformación digital

- Fomentar el autoservicio: Ligado al objetivo de optimización de la eficiencia en el Servicio y al de satisfacción del usuario, con este objetivo nos centramos en dotar a los usuarios de capacidades de autorresolución de incidencias, peticiones, ...
- Fortalecer los canales de comunicación: Relacionado con el objetivo de satisfacción del usuario, este objetivo trata específicamente de facilitar al máximo la comunicación de los usuarios con el servicio prestado.
- Estimular la innovación: El Servicio no será únicamente un receptor de las diferentes iniciativas de innovación y transformación tecnológica, queremos ser un elemento tractor e introducir nuevas tecnologías y capacidades para mejorar el desempeño en el ICEX.

[3] Despliegue de los objetivos

Describimos las acciones e iniciativas que realizaremos para cumplir los objetivos propuestos. Aunque alguna de las iniciativas puede tener afectar a más de un objetivo, por una cuestión de orden hemos preferido asociar cada una de ellas al objetivo con el que consideramos que está más relacionado.

[3.1] Continuidad del Servicio

Ayesa pretende realizar un proceso de transición y transformación del servicio respetando, en todo momento, la continuidad en la prestación del servicio que se resume en el gráfico:



CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE ICEX ESPAÑA EXPORTACIÓN E INVERSIONES, E.P.E.

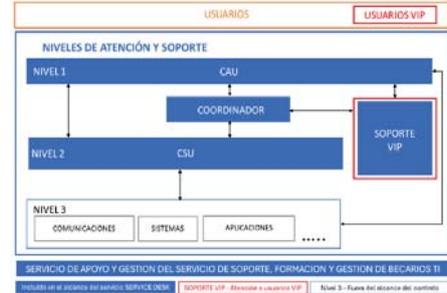
Documento confidencial. Prohibida su reproducción.



[3.1.1] Disponibilidad de los medios necesarios para la prestación

Para garantizar la viabilidad y calidad del proceso incorporaremos en la Fase 1 un equipo superior al requerido (con una capacidad adicional de un 75% superior a la requerida en el pliego) con el fin de acelerar la curva de aprendizaje y poner las bases necesarias para que en la Fase 2 el Servicio se pueda prestar con los niveles de calidad esperados.

Durante la Fase 1 se realizará una auditoría sobre el servicio actual de la que se extraerán: los flujos de trabajo actuales, el organigrama de funciones y responsabilidades, las matrices de escalado, la identificación de usuarios clave o los problemas detectados, con la intención de componer el informe de situación inicial, compartiendo los resultados de ésta con el ICEX y utilizando esta información como un parámetro de entrada de cara a la Fase 2.



Dispondremos de todos los medios necesarios para asegurar la prestación del Servicio desde el primer día de la Fase 2. Esto incluye la incorporación del equipo de trabajo al completo, según la estructura del gráfico, y el soporte de los equipos de apoyo.

[3.1.2] Prestación del Servicio con los niveles de calidad requeridos

Para asegurar la prestación del servicio en las condiciones esperadas se implementarán las siguientes medidas a inicio de la Fase:

- Medidas para minimizar la rotación del equipo:

<ul style="list-style-type: none"> - Pool de técnicos preformados en centros de respaldo de Ayesa (banquillo). - Planes de incentivos con asignación presupuestaria anual. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ubicación del centro de trabajo y medidas de conciliación. - Planes de formación continua y de carrera de los técnicos del servicio.
--	---

- Establecimiento de un **Plan Operativo de Calidad** para asegurar la calidad del Servicio según los requisitos y objetivos planteados. El enfoque de este Plan se basa en las siguientes líneas de acción. Realización de un **número determinado de auditorías** de llamadas y tickets gestionados por técnico para analizar su calidad en función de los criterios de calidad establecidos.

El Responsable del Servicio realizará la supervisión de los resultados proporcionando periódicamente a cada uno de los miembros de su equipo asignado el feedback correspondiente, a partir del que se definirá el **Plan de Actualización del Conocimiento** para cubrir las necesidades formativas de los técnicos. La ejecución de este plan asegura el **avance necesario en la curva de aprendizaje** de los técnicos.



Al inicio de la prestación del Servicio se implantará el modelo de relación que estará vigente durante toda la Fase y hasta el final del contrato. Aunque no lo describimos en detalle, este modelo de relación implica la realización de reuniones y comités periódicos para el seguimiento de la evolución del Servicio y, en concreto para el seguimiento del despliegue de las iniciativas de esta Fase 2.

[3.2] Evolución y Mejora Continua de la Calidad

[3.2.1] Optimización de la eficiencia

[3.2.1.1] Modelo de servicio evolucionado

Nuestro modelo de servicio para esta Fase está alineado con los requisitos del ICEX.

En este modelo se incorporan los requisitos para el servicio transformado, como son el nivel 0 de autoservicio, la gestión del soporte 24x7 o la coordinación inter-lotes orquestada desde la Oficina de Gestión y transformación.

Sobre el modelo se añaden capacidades adicionales a lo solicitado en el pliego como son el Gestor de la demanda y la Oficina de Mejora de Procesos (OMP) y Automatización (OTA) cuya aportación se describe a continuación.



Las funciones destacadas en ROJO, son parte del ICEX o sus proveedores. Las funciones destacadas en AZUL OSCURO, son parte del servicio realizado por el ICEX en el pliego. Las funciones destacadas en AZUL CLARO, son funciones de apoyo al servicio, con dedicación parcial según necesidades, que provienen como valor añadido.

[3.2.1.2] Oficinas de Mejora y Automatización

De manera complementaria a la Oficina de Gestión y Transformación, contaremos con dos oficinas internas, transversales a todos nuestros servicios: la Oficina de Mejora de Procesos (OMP) y la Oficina Técnica de Automatización (OTA), con experiencia en servicios de Atención a Usuarios y certificaciones tanto en ITIL como en LEAN IT. Este equipo, generará Planes de Acción analizando aspectos del Servicio como:

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Mejora y optimización de procedimientos buscando la reducción de los TMO. - Identificación de carencias de formación basadas en un mapa de conocimiento del servicio. | <ul style="list-style-type: none"> - Identificación de actividades dentro del Servicio para automatizar / semi-automatizar. - Búsqueda de necesidades para conseguir la homogeneizando los conocimientos del equipo de trabajo. |
|--|---|

dinamiza Oficina de Mejora de Procesos

Extraer lo mejor de cada servicio y compartirlo con otros.
Potenciar habilidades
Automatizar procesos
Unificar procedimientos
Detectar carencias / dificultades
Reaprovechar experiencias

Objetivo estratégico: Ser el motor del cambio, garantizando la evolución y mejora continua de los servicios SAU.

Objetivo táctico: Implantar mejores prácticas recomendadas por ITIL y trasladar la experiencia de los diferentes servicios SAU que presta Ibermática a toda el área.



automatiza Oficina de Automatización

Centralizar el mantenimiento de herramientas actuales
Automatizar procesos repetitivos
Detectar necesidades de nuevos automatismos
Evolucionar los servicios, mediante nuevos aplicativos
Desarrollar el aprendizaje y el conocimiento

Objetivo estratégico: Evolucionar la plataforma de forma eficiente, orientándola a la difusión del conocimiento.

Objetivo táctico: Mantener y generar aplicaciones que nos permitan realizar el trabajo de forma más segura y ágil, teniendo siempre en cuenta beneficio vs. costes.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE ICEX ESPAÑA EXPORTACIÓN E INVERSIONES, E.P.E.

Documento confidencial. Prohibida su reproducción.



[3.2.1.3] Evolución de la herramienta ITSM

Disponemos de BMC Remedy Service Desk para nuestras propias operaciones, que está parametrizada, administrada y mantenida por personal propio experto, capaz de realizar el desarrollo de workflows e integraciones adicionales (webservice, e-mail, SMS u otros). Algunas de las capacidades que hemos desarrollado ya sobre la herramienta, y que pretendemos trasladar al entorno del ICEX con el concurso de nuestro consultor de herramientas ITSM apoyado por nuestros propios equipos serían las siguientes:

1 OPERACIÓN	2 CONFIGURACIÓN
3 MEJORA CONTINUA	4 CALIDAD
5 SOPORTE	6 INTEROPERABILIDAD

Si el ICEX toma la decisión de cambiar su herramienta ITSM (por ejemplo a JIRA Service Desk), colaboraremos en la parametrización e implementación de la nueva herramienta. Debido a la gran variedad de nuestros clientes, tenemos experiencia en la gestión con prácticamente todas las herramientas ITSM del mercado.

[3.2.1.4] Uso de herramientas de gestión interna del Servicio

Así mismo, planteamos la incorporación al servicio de las herramientas propias: Service Assistant y Service Board.

Service Assistant es una aplicación de escritorio para gestión de actividad de los operadores que concentra en una única consola las siguientes acciones:

- Acceso a las diferentes aplicaciones utilizadas por el cliente.
- Acceso Service Board (herramienta interna que centraliza las funciones de gestión del Servicio) para la visualización de llamadas y acuerdos de nivel de servicio.
- Pizarra para la visualización en tiempo real de acciones responsabilidad de los técnicos.
- Visualización del usuario que llama para poder tener de un solo vistazo un histórico de todas sus interacciones con el centro de atención relativas a llamadas, últimas 50 incidencias, perfil, posibilidad de reseteo de usuario.

[3.2.1.5] Mejora de capacidades de Centralita

Otra mejora que proponemos es implantar una IVR de desbloqueo y reseteo de contraseña para mejorar la resolución en primer contacto mediante la integración con LDAP, el sistema de telefonía y la herramienta de ticketing. Ayesa proporcionará un procedimiento de validación o un método de doble factor de verificación (por ejemplo, mediante SMS, e-mail, pregunta secreta) para garantizar la seguridad y proporcionar protección ante intentos de ataque de fuerza bruta. Estas iniciativas están muy



relacionadas con las relativas a la Transformación Digital del Servicio, que se explican más adelante (**MJ, OS, EJ**).

[3.2.2] Unificación de procesos de Gestión de la Demanda

[3.2.2.1] Estandarización de la Gestión de Peticiones

Se proporcionará, la figura de un experto consultor en el proceso de gestión de la demanda con dedicación según la necesidad del Servicio, que aportará su experiencia en herramientas y procesos ITSM, cuadros de mando, integración de servicios, etc. para reducir el impacto en el Servicio de la dispersión geográfica, de variabilidad de perfiles y de las diferentes situaciones que implican las actividades que lleva a cabo el ICEX. Consideramos que la parametrización de la herramienta ITSM de acuerdo con las políticas de gestión de peticiones que se definan será clave para conseguir este objetivo.

[3.2.2.2] Adecuación y preparación para proyectos de renovación tecnológica

Un aspecto que consideramos clave en este Servicio es la minimización del impacto de la dispersión geográfica en los servicios que reciben los usuarios. En lo que se refiere a los procesos de renovación tecnológica, nos adaptaremos a las planificaciones que se decidan en el ICEX e implementaremos una serie de medidas al efecto:

- Técnicos de pool preformados en el entorno tecnológico y de negocio del **ICEX**.
 - Capilaridad completa para prestar servicio en ubicaciones nacionales.
 - Capacidad para dotar nuevos recursos contando con recursos propios y partners contrastados para este tipo de servicios en España y en el extranjero.
 - Activación en casos necesarios de técnicos residentes de Ayesa fuera de España.
- Tenemos una amplia experiencia en este tipo de servicios como puede ser el servicio prestado al Ministerio de Justicia.

[3.2.3] Coordinación de los servicios de los 3 lotes

[3.2.3.1] Comités de coordinación y seguimiento en Fase 1

La Oficina de Gestión y Transformación tiene entre sus competencias la de realizar el seguimiento y la coordinación de los servicios de todos lotes. En este sentido, ya desde la Fase 1, se realizarán comités de seguimiento inter-lotes, inicialmente con periodicidad semanal, con el objetivo principal de establecer un catálogo de servicios en su globalidad, determinar responsabilidades y entregables en cada uno de los servicios prestados en cada lote. La auditoría que se realizará durante la Fase 1 permitirá establecer las bases para que se realice una coordinación eficaz de los lotes.

[3.2.3.2] Comité de Coordinación Inter-lotes

Al término de la Fase 1 se establecerá formalmente el **Comité de Coordinación Inter-lotes** que será dirigido desde la Oficina de Gestión y Transformación de este Lote 3 y

**CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
DE ICEX ESPAÑA EXPORTACIÓN E
INVERSIONES, E.P.E.**

Documento confidencial. Prohibida su reproducción.



que contará con la participación de responsables del gobierno en cada lote (incluyendo el Lote 3, por supuesto), así como de los responsables que se designen desde el ICEX. Este comité tiene que velar en todo momento por unos objetivos que desde Ayesa consideramos fundamentales en un modelo de convergencia, como son la búsqueda de sinergias, el alineamiento de objetivos de servicio, la coordinación de procedimientos de trabajo y la gestión compartida del conocimiento.

[3.2.3.3] *Herramientas de control*

Como punto de apoyo para la efectiva coordinación entre los lotes, implantaremos una plataforma web para la gestión, supervisión del día a día de la operación de los diferentes lotes y control de los KPI. La herramienta ha sido diseñada y desarrollada según las necesidades expuestas desde diferentes clientes.

Con esta herramienta el **ICEX y los responsables de los distintos ámbitos** podrán **consultar los datos** de forma online y en tiempo real; dando una total transparencia del funcionamiento del servicio y teniendo un espacio de trabajo común.



Se pueden unificar las diferentes fuentes de datos (telefonía, herramienta de ticketing, herramienta de gestión de proyectos, CMDB, etc.) para tener una visión global del servicio en una pantalla. **(MJ)**

El Servicio contará con un cuadro de mando desarrollado sobre Power BI que será accesible a los responsables de gestión del ICEX.

La inclusión de estas herramientas nos permitirá darle a esta Oficina de Gestión y Transformación la forma de una **Oficina de Gestión del Servicio**.



[3.2.4] *Incremento de la satisfacción de los usuarios*

Ayesa plantea diversas acciones con el objetivo de mejorar la experiencia del usuario final y su satisfacción con el servicio.



[3.2.4.1] *Implantación de IT Corner en la sede de Servicios Centrales*

Se trata de disponer de un espacio dedicado al soporte a usuarios cara a cara por parte de técnicos de soporte especializados con una infraestructura de un mostrador, una pequeña zona de almacenamiento, pantallas informativas y acorde a la imagen corporativa del ICEX. **MJ**



[3.2.4.2] *Creación de líneas de atención especializadas*

Nuestra experiencia en la prestación de servicios de atención a usuarios nos indica que en servicios en los que pueda haber una complejidad intrínseca (por sus particularidades de negocio, por la variabilidad de los perfiles de usuarios, etc.) es positivo formar a grupos especializados dentro del servicio para dar respuesta rápida y eficaz a tickets específicos. Se conserva la unicidad del Servicio como punto de contacto de los usuarios. En el caso del ICEX consideramos inicialmente que el tratamiento especializado en nivel 2 de las casuísticas de las oficinas internacionales ayudará a que estos usuarios perciban una mayor cercanía con toda la organización. Implantado en **MJ**.

[3.2.4.3] *Auditorías internas de calidad en llamadas y tickets*

Se realizarán auditorías periódicas dentro del servicio sobre llamadas e interacciones que se hayan tenido con los usuarios y sobre tickets que se hayan gestionado dentro del Servicio. En estas auditorías se estudiará no sólo el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos (de atención, resolución, contacto, etc.) sino la propia calidad del ticket o de la interacción para comprobar: tratamiento otorgado al usuario, seguimiento de las guías de estilo del servicio y, en su caso, la evaluación del servicio recibido por parte del usuario.

[3.2.4.4] *Implantación de sistema de encuestas ágiles NPS*

Se implantará un sistema NPS (Net Promoter Score) que podrá presentarse de diferentes maneras (como un pop-up, en un correo electrónico, u otro...) después de que el usuario haya tenido una interacción con el área de soporte. El usuario tendrá una manera rápida y ágil de mostrar su percepción del servicio recibido.

[3.3] **Adaptación del Servicio a la Transformación Digital**

[3.3.1] **Fomento del autoservicio**

[3.3.1.1] *Auto-resolución desde el Portal de Usuarios*

Se implantará o, en su caso, mejorará un portal de usuarios que permita la interacción a través de las diversas herramientas, como Click2call, formación web y online, ticketing,

**CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
DE ICEX ESPAÑA EXPORTACIÓN E
INVERSIONES, E.P.E.**

Documento confidencial. Prohibida su reproducción.



etc. y la realización por el propio usuario de actividades básicas asociadas al soporte como pueden ser:

- autogestión de contraseñas. - provisión de aplicaciones.	- software estándar. - gestión de los datos de contacto.
---	---

Ayesa adaptará la información y procesos necesarios, utilizados en el CAU para que este portal se pueda usar como una herramienta de resolución de peticiones e incidencias, fomentando su uso dentro de los usuarios y responsabilizándose de que se mantiene actualizado a nivel funcional.



[3.3.1.2] Plan de comunicación hacia los usuarios sobre distintas temáticas

Dentro del portal se incorporarán contenidos, y documentos, manuales, formación, videos de autoayuda para los usuarios del ICEX, y podrían contener información relativa a:

<p>Centro de Atención a Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Canales de Comunicación - Catálogo de Servicios <p>Seguridad de la Información:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Información sobre las claves manejadas - Políticas de Seguridad - Cómo cambiar la clave de seguridad - Permisos asociados. <p>Telefonía VoIP</p>	<p>Impresoras:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cambio del tóner - Comprobación de cableado - Troubleshooting básico <p>PC / Tablet / Mac / Smartphone:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reinicio del dispositivo - Comprobación del Cableado / Teclado / Ratón / Otros periféricos <p>Acceso y configuración del correo</p>
--	---

Dentro de esta iniciativa se incluirán “píldoras formativas” que serán audiovisuales formativos sobre aspectos específicos de servicio que se consideren de interés (MJ).

[3.3.2] Fortalecimiento de canales de comunicación

La omnicanalidad en los servicios que prestamos es una constante que demandan el mercado y los usuarios TI de las organizaciones. Se apuesta por tecnologías más permiten al usuario una interacción más sencilla con el Servicio: WhatsApp, Chats sobre Teams o el Portal de Usuario, sin descuidar la atención a los canales tradicionales: teléfono, correo electrónico, ... Mostramos algunas de las capacidades con las que se dotará al Servicio:

[3.3.2.1] WhatsApp como medio de comunicación

Utilizando tecnologías como WhatsApp for Business API o Facebook for Business, Chatbots, etc., tenemos capacidad de implantar un canal WhatsApp para notificaciones salientes (notificaciones de averías, seguimiento de tickets, etc.), atención automatizada mediante BOT o atención por técnico, de forma integrada y transparente para el usuario.



[3.3.2.2] Chats de flujo conversacional sobre Teams

Disponemos de un motor conversacional de desarrollo propio que opera en Teams que guía al usuario en la operación automatizada de ciertas acciones o le facilita información.

[3.3.2.3] Click2call

Es un sistema por el cual un operador recibe la notificación de un requerimiento de contacto para resolver algún problema, ticket, etc. y el operador contacta con el usuario.

[3.3.2.4] Portal de usuario

Mediante un desarrollo web, se implantará un frontal de acceso a diversos servicios como pueden ser Click2call, chat, contenido informativo, de soporte, audiovisual o interactivo, todo integrado con la herramienta de ticketing.

[3.3.2.5] Códigos QR para la comunicación con el usuario

Se facilitará el acceso a determinadas funcionalidades como encuestas, formaciones específicas, etc. a través de la difusión de códigos QR incrustados en documentos de comunicación emitidos desde el CAU como manera de acceder rápidamente a los contenidos o recursos deseados sin necesidad de hacerlo sistemáticamente a través del Portal de Usuarios (aunque esos contenidos o recursos estén localizados en el portal).

[3.3.3] Introducción de elementos de innovación

Para la implantación de distintas iniciativas de innovación, nos vamos a apoyar en la Oficina Técnica de Automatización (OTA), equipo interno y transversal a nuestros servicios que complementará, a la Oficina de Gestión y Transformación.

Esta oficina está formada por un equipo multidisciplinar con expertise en PBX, CTI, IVR, RPA, portales de Autoservicio, ITSM, multicanalidad etc., que nos permite identificar determinadas actividades que sean susceptibles de automatizar o mejorar.

[3.3.3.1] Automatizaciones sobre telefonía

Implantación sobre la centralita del Servicio de distintas automatizaciones (algunas ya mencionadas anteriormente) en diferentes ámbitos implantadas en diferentes Servicios:

IVR (Interactive Voice Response) dinámicas <ul style="list-style-type: none"> - Gestión de citas (OS) - IVR de desbloqueo de usuarios (AY) - IVR de cambio de contraseña (AY) - Sistema de "suscripción" a masivas (MJ) SMS (motor de planificación segmentada) <ul style="list-style-type: none"> - Envío masivo de e-mails informativos (OS) 	IVR Outbound <ul style="list-style-type: none"> - Encuestas de satisfacción (MJ, EJ) - Llamadas de comunicación de solución (AY) - Reclamaciones automáticas a soportes (AY) - Activación automática de soporte de Guardia - Información de inc. masiva / crítica (MJ)
--	---



[3.3.3.2] **Proyectos RPA**

Realización de proyectos de automatización de actividades utilizando robots (ejemplos):

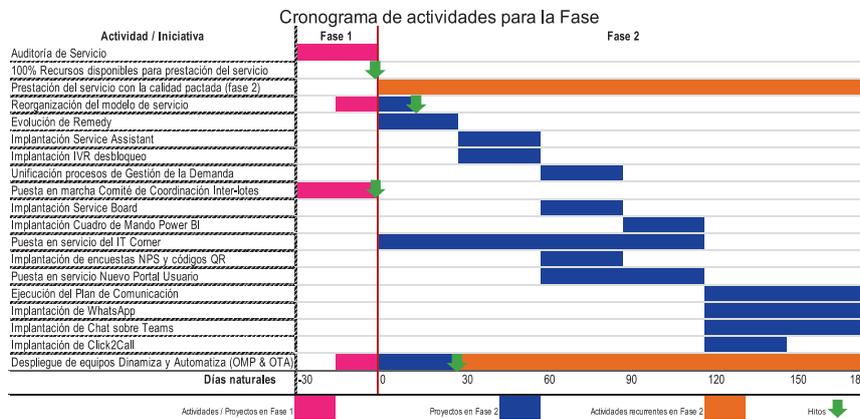
<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de citas (OS) - Diagnóstico automático de incidencias (ER) - Creación automática de informes en documentos PPT y XLS post-instalación (UOC, TL) - Aprobación de fichajes olvidados (AY) 	<ul style="list-style-type: none"> - Vigilancia de correo/ticket importante o VIP y alerta al Servicio o a un responsable (AY) - Automatización (o semi-automatización) del proceso de alta de usuarios (AY) - Etc.
--	--

[3.3.3.3] **Chatbots y Motores conversacionales**

Se podrán implementar este tipo de herramientas en varios de los canales propuestos anteriormente. Chatbot en: Teams / Whatsapp / Sobre chat del Portal (**MJ, EJ, IB, UC**)

[4] **Planificación de actividades del caso práctico**

El proyecto de transición y transformación del servicio contará con una planificación en base a unas fases claramente definidas, así como un equipo de trabajo con funciones y responsabilidad concretas.



Cronograma de planificación de tareas para llevar a cabo la transformación del Servicio.

Durante toda la Fase, se mantendrán reuniones del avance en la implantación de las diferentes iniciativas. Se realizará un informe mensual con el detalle de la evolución de las diferentes actividades y proyectos, incluyendo en este informe el reporte del estado de los diferentes indicadores que se mencionan en el siguiente apartado.

Al final de esta Fase se presentará un informe con los resultados obtenidos. La aprobación de este informe será el hito con el que dará comienzo la Fase 3 del Servicio.

[5] **Medición del éxito**

Para evaluar la consecución de los objetivos propuestos para la Fase, implantaremos métricas orientadas hacia cada uno de los objetivos y sub-objetivos.



En paralelo a estas métricas, se contará con otras métricas asociadas a la propia prestación del Servicio y otras métricas asociadas a la evolución de los diferentes proyectos. Serán complementarias a las que describimos aquí.

ÁMBITO	MÉTRICA	CÁLCULO	PERIODICIDAD	TARGET PREVISTO
Disponibilidad de medios	Cumplimentación de los gaps detectados en auditoría Fase 1	En función de los gaps detectados	Al inicio de la Fase 2	Eliminación del 100% de los gaps detectados
Disponibilidad de medios	Disponibilidad de los medios humanos al inicio	[Equipo de Servicio]/[Equipo requerido]	Al inicio de la Fase 2	100%
Prestación del Servicio	Servicio activo en el horario requerido	[H. de servicio prestadas]/[H. de servicio requeridas]	Semanal	100%
Prestación del Servicio	Medición de los niveles de calidad del Servicio	[# ANS incumplidos]/[# ANS totales]	Semanal	Semana 1: < 10% Semana 2 < 5% Semana 3 y ss = 0%
Eficiencia del Servicio	Incremento de la resolución en el primer nivel	[# Tickets resueltos N1]/[# Tickets totales]	Mensual	Incremento de un 5% al final de la Fase 2
Eficiencia del Servicio	Necesidad de cambios de equipamiento (no renovaciones)	[Equipos o dispositivos cambiados]/[# Usuarios]	Mensual	Reducción de un 5% al final de la Fase 2 (en función de antigüedad)
Unificación de procesos de Gestión de la Demanda	Medición de los tiempos de gestión interna de peticiones	[Fecha lanzamiento actividad petición]/[Fecha solicitud petición]	Mensual	80% de las peticiones gestionadas en +/-2 días respecto al tiempo medio de gestión
Coordinación entre lotes	Inc. fuera de ANS con afectación a varios lotes	[# Tickets con afectación fuera de ANS]/[# Tickets fuera de ANS]	Mensual	Disminución de un 10% al final de la Fase 2
Coordinación entre lotes	Peticiones fuera de ANS con afectación a varios lotes	[# Tickets con afectación fuera de ANS]/[# Tickets fuera de ANS]	Mensual	Disminución de un 10% al final de la Fase 2
Coordinación entre lotes	Artículos en la base de conocimiento aportados por lotes 1 y 2	[# Artículos en KDB elaborados desde lotes 1 y 2]/[# Artículos en KDB]	Mensual	Incremento de un 5% al final de la Fase 2
Satisfacción de los usuarios	Quejas del Servicio	[# Quejas recibidas sobre servicio de soporte]	Mensual	Disminución del valor mensual un 10% al final de la Fase 2
Satisfacción de los usuarios	Puntuación objetiva de Satisfacción NPS	[Promedio de puntuaciones NPS]	Mensual	Incremento de un 5% entre el inicio y el final de la Fase 2
Autoservicio de los usuarios	Uso del Portal de Usuarios para formación	[# Accesos a diferentes recursos del portal]	Mensual (desde implantación)	Incremento de un 5% entre el inicio y el final de la Fase 2
Autoservicio de los usuarios	Tickets no abiertos a soporte	[# Actividades de autorresolución de los usuarios]	Mensual (desde implantación)	Incremento de un 40% entre el inicio y el final de la Fase 2
Nuevos Canales de Comunicación	Uso de nuevos canales	[# Interacciones sobre nuevos canales] /[#Interacciones totales]	Mensual (desde implantación)	15% al final de la Fase (asumiendo implantación en mes 3)
Innovación	Iniciativas propuestas	[# Iniciativas propuestas al ICEX]	Mensual	# Proyectos propuestos mes ≥ 2



[6] Gestión de Riesgos

En un servicio como el que solicita el ICEX y en particular en esta Fase de Prestación, Transición y Transformación, es necesario hacer un estudio de los riesgos que existirán a lo largo de la ejecución de la Fase, teniendo en cuenta el conjunto de actividades e iniciativas que van a realizarse y el entorno en el que se van a desarrollar.

Nuestra experiencia en servicios similares (y práctica habitual en este tipo de actividades), indica la conveniencia de realizar acciones preventivas ante los riesgos detectados y, en todo caso, tener previstas acciones correctivas que se pondrían en marcha si finalmente no se ha podido evitar la materialización del riesgo, siempre teniendo como objetivo **reducir tiempos, costes y desviaciones**.

RIESGO	ACCIONES PREVENTIVAS	PROB.	ACCIONES CORRECTIVAS (si se materializa el riesgo)
Deficiencias en la comunicación con el proveedor saliente	<ul style="list-style-type: none"> Establecimiento de un modelo de relación claro y con responsabilidades definidas Informes periódicos sobre la evolución y progreso 	MEDIA	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de protocolos de comunicación. Elevación al nivel de relación ejecutivo para promoción de acciones correctoras y de mejora.
Falta / carencias en los procedimientos operativos en el Servicio	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de la documentación existente. Auditoría del Servicio por parte del equipo de adquisición. 	ALTA	<ul style="list-style-type: none"> Uso provisional de documentación estándar (no particularizada) Elaboración de documentación necesaria
Imposibilidad de solape para shadowing con el proveedor actual	<ul style="list-style-type: none"> Sobredimensionamiento del equipo para la Fase 1 Equipo operativo pre-formado Disposición de técnicos en pool para apoyar en el arranque 	BAJA	<ul style="list-style-type: none"> Subcontratación de perfiles del proveedor saliente hasta completar la fase. Asignación temporal de técnicos especializados desde otros servicios de AYESA
Renovaciones planificadas de una forma no gradual / Necesidades de intervención sobrevenidas	<ul style="list-style-type: none"> Anticipación a la planificación de envíos. Capacitación de profesionales de reserva (banquillo) en los procedimientos del servicio. 	BAJA	<ul style="list-style-type: none"> Puesta a disposición del servicio de los profesionales de reserva previamente capacitados. Revisión del proceso de gestión de la demanda.
Dimensionamiento de equipos no acorde a las necesidades reales del servicio	<ul style="list-style-type: none"> Análisis periódico de la evolución de los KPI de actividad y desempeño. Capacitación de profesionales de reserva (banquillo) en los procedimientos del servicio. 	BAJA	<ul style="list-style-type: none"> Puesta a disposición del servicio de los profesionales de reserva previamente capacitados. Revisión del proceso de gestión de la demanda.
Dificultades en la implantación de elementos de automatización en el Servicio	<ul style="list-style-type: none"> Coordinación con responsables ICEX Planificación detallada trimestral Determinación explícita de las dependencias para la implantación de cada proyecto 	MEDIA	<ul style="list-style-type: none"> Replanificación de proyectos Acuerdos con ICEX para modificación de planes de implantación
Poca adopción de las nuevas herramientas y medios por parte de los usuarios	<ul style="list-style-type: none"> Patrocinio interno del ICEX Plan de comunicación 	BAJA	<ul style="list-style-type: none"> Modificación de la herramienta Procedimientos mandatorios

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE ICEX ESPAÑA EXPORTACIÓN E INVERSIONES, E.P.E.

Firmado por 75746983W MIGUEL ANGEL FERNANDEZ (R: A41132036) el día 19/09/2024 a las 10:41:15.
Documento confidencial. Prohibida su reproducción.



**ANEXO III. MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA
LOTE 3**

(A incluir en el sobre nº 3)

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL EXPEDIENTE

Expediente nº: 162/2023

Objeto: Suministro, administración, gestión y operación de la infraestructura tecnológica de ICEX y de la Red Exterior y Territorial:

- Lote 3: Servicio de Atención y Soporte Técnico a ICEX Servicios Centrales y la Red Exterior y Territorial

Presupuesto base de licitación: 11.098.369,74 €, IVA incluido.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL FIRMANTE DE LA PROPOSICIÓN Y DEL LICITADOR

Apellidos y nombre del firmante de la proposición: Fernández Fernández Miguel Ángel.

Relación que une al firmante con el licitador¹: Apoderado.

Razón Social del Licitador: AYESA ADVANCED TECHNOLOGIES, S.A.U.

NIF del licitador: A41132036

Domicilio del licitador: Calle Marie Curie, nº 2 (Isla de la Cartuja), C.P. 41092 Sevilla
Teléfono: 955 043 600

DATOS DE LA DIRECCIÓN DE CORREO HABILITADA PARA RECIBIR NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS:

AAT_Licitaciones@ayesa.com

PROPOSICIÓN ECONÓMICA

El abajo firmante, en virtud de la representación que ostenta se compromete, en nombre de su representado, a la ejecución del contrato para la contratación del Servicio de Atención y Soporte Técnico a ICEX Servicios Centrales y la Red Exterior y Territorial (Lote 3) en la cifra de OCHO MILLONES TRESCIENTOS CUARENTA Y UN MIL CIENTO TREINTA Y DOS EUROS CON CINCUENTA Y OCHO CÉNTIMOS (8.341.132,58 €) IVA incluido, con el siguiente desglose:

Importe IVA excluido: **6.893.498,00 €**
IVA: **1.447.634,58 €**

El importe no podrá superar la cifra de ONCE MILLONES NOVENTA Y OCHO MIL TRESCIENTOS SESENTA Y NUEVE EUROS CON SETENTA Y CUATRO CÉNTIMOS (11.098.369,74 €), IVA incluido.

De acuerdo con las estipulaciones contenidas en los pliegos que rigen la referida licitación, aceptando expresamente el contenido de los mismos por la mera presentación de esta oferta.

¹ A cumplimentar por el licitador: "Apoderado, Gerente o Administrador". Si el licitador actúa en su propio nombre, dejará en blanco este apartado



En el precio ofertado se consideran y aceptan como incluidos cualquier otro tributo o gasto que se derive de la ejecución del contrato y que no figure excluido expresamente en Cuadro de Condiciones Particulares o en el cualquier otro documento integrante de los pliegos.

El desglose del precio ofertado se completará a través del **Anexo III-2. Modelo de Oferta Económica Lote 3.**

En Madrid, a 15 de marzo de 2024.

Firmado por  MIGUEL ANGEL FERNANDEZ (R: A41132036) el día 15/03/2024 con un certificado emitido por AC CAMERFIRMA FOR NATURAL PERSONS - 2016

Fdo.: Miguel Ángel Fernández Fernández
Apoderado



