



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE UN CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS (CAU) PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA DEL PUESTO DE TRABAJO Y SOPORTE A APLICACIONES PARA LA INSPECCIÓN DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL



Índice

1.	OBJETO DEL CONTRATO	3
2.	ÁMBITO DE APLICACIÓN Y ALCANCE	3
3.	SITUACIÓN ACTUAL	4
4.	DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DEMANDADOS	4
5.	CAPACIDAD MÍNIMA DEL SERVICIO DEMANDADO	8
6.	GESTIÓN DEL SERVICIO Y LA CAPACIDAD	9
7.	LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	9
8.	HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	10
9.	CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DEL EQUIPO DE TRABAJO	10
10.	ETAPAS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	12
11.	MODELO ECONÓMICO DEL SERVICIO	13
12.	MODELO DE RELACIÓN	13
13.	SISTEMA DE SUPERVISIÓN DE LOS NIVELES DE SERVICIO	14
14.	PROPIEDAD INTELECTUAL, SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD	17



1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato lo constituye la contratación del servicio para la gestión de un centro de atención a usuarios (CAU), para la atención de incidencias y consultas, mediante correo electrónico, atención telefónica y soporte in situ, de la infraestructura informática del puesto de trabajo, además de un servicio de asistencia a las aplicaciones de gestión. Los usuarios objeto del servicio serán internos, en el ámbito del entorno informático del Organismo Estatal Inspección de Trabajo y Seguridad Social (OEITSS) y externos que prestan servicio al Organismo.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN Y ALCANCE

El ámbito de usuarios a los que se dará servicio de CAU en sus niveles 1 y 2, recoge aquellos pertenecientes al Organismo Estatal de la Inspección de Trabajo (Servicios Centrales e Inspecciones Provinciales). Se trataría de una asistencia en primera línea donde el técnico del CAU tendrá que reunir toda la información relativa al problema. El objetivo es determinar exactamente qué es lo que ocurre, definir cuál es la causa que lo produce, proceder a su resolución o escalado al grupo responsable de ésta. Las incidencias o peticiones se recepcionarán mediante llamada telefónica, correo electrónico o formulario web, en vigor:

- Correo electrónico: caulince@mites.gob.es
- Teléfono: 900.82.26.10

El número 900 de llamada gratuita debe ser asumido por el adjudicatario del servicio antes de que se inicie la etapa de servicio regular.

Se dará soporte y se gestionarán incidencias en el equipamiento microinformático y la red local de los usuarios, incluyendo la asistencia a las tareas en movilidad que desarrollan los Inspectores y Subinspectores, así como las relacionadas con el trabajo no presencial de los usuarios desde sus domicilios.

A su vez se dará soporte in situ a incidencias técnicas, en diversas ubicaciones:

- Plaza José Moreno Villa, 1 (Esq. Pl. España, 17), 28008 Madrid
- Av. de Rafael Alberti, 18, Puente de Vallecas, 28038 Madrid
- AGUSTÍN DE BETANCOURT, 11 (CASA NEGRA) - Madrid
- Paseo de la Castellana, 63 (2ª Planta), 28046 - Madrid

O en otras ubicaciones de Madrid que pudieran determinarse por causas sobrevenidas.

Adicionalmente, se dará soporte a Inspectores y Subinspectores ante cualquier duda o incidencia relacionada con el uso de sus aplicaciones. La mayoría de las incidencias están relacionadas con las necesidades derivadas de la realización de actas de liquidación y actas de infracción.



3. SITUACIÓN ACTUAL

Los usuarios de la OEITSS se encuentran ubicados en:

- Aproximadamente 150 usuarios en Paseo de la Castellana, 63 (2ª Planta), 28046 - Madrid
- Aproximadamente 100 usuarios en AGUSTÍN DE BETANCOURT, 11 (CASA NEGRA) – Madrid (se incluye el personal externo que presta servicios al OEITSS)
- Aproximadamente 350 usuarios en Plaza José Moreno Villa, 1 - Esq. Pl. España, 17, 28008 – Madrid
- Aproximadamente 300 usuarios en Av. de Rafael Alberti, 18, Puente de Vallecas, 28038 Madrid, teniendo en cuenta la rotación de alumnos participantes en las diferentes actividades formativas
- Aproximadamente 4.000 usuarios en diversos edificios de las 52 provincias

Desde el 01/01/2023 hasta el 30/06/2024 el número de incidencias y peticiones producidas por las diferentes vías de entrada (correo electrónico, teléfono, presencial) fue de:

Canal	Total
Correo	36.322
Presencial	87
Teléfono	2.498
Total	38.907

4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DEMANDADOS

Los servicios objeto del presente pliego serán prestados por la empresa adjudicataria bajo la supervisión y dirección de la Unidad de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Apoyo a la Planificación (TICAP) del OEITSS.

Se hace constar que no procede la división en lotes por la propia naturaleza del contrato.

Las empresas oferentes deberán aportar una Memoria Técnica en la que se realice una descripción detallada de cómo se van a cubrir las tareas principales demandadas, de modo que quede completamente garantizado el servicio; y de los medios técnicos, tanto humanos como materiales (características de la oficina en la que se halle el CAU, equipos informáticos y de comunicaciones, herramientas de gestión, centralitas), en los que se apoyará el servicio técnico.

Las empresas oferentes deberán disponer y aportar las certificaciones “ISO 9000” e “ISO 20000 para contact-center” o equivalentes.

La plataforma tecnológica actual asociada a los servicios consiste en:



- Sistemas operativos: Windows
- Directorio de usuarios: Active Directory
- Software para la productividad de usuario: Microsoft 365
- Correo electrónico: Microsoft Outlook
- Solución unificada de administración de terminales (UEM): Workspace ONE
- Sistemas de conexión remota VPN: Pulse Secure, Tunnel Workspace ONE, ...
- Sistemas operativos móviles: Android
- Plataformas y sistemas de videoconferencia (TEAMS, ZOOM...)
- Certificados de la FNMT clase 2 CA

El adjudicatario tendrá que ser capaz de prestar soporte teniendo en cuenta las posibles actualizaciones tecnológicas de la plataforma de la OEITSS a lo largo del contrato. Durante la ejecución de éste podrán incorporarse otros sistemas a los que deberá dar soporte el CAU.

A continuación, se detallan los servicios demandados.

El Centro de Atención a Usuarios, como ya se ha dicho anteriormente, intervendrá en la primera recepción del problema, a través de sus puntos de contacto, y actuará resolviéndolo directamente o escalando la petición al equipo de soporte adecuado.

Los servicios o funciones asociadas al servicio de CAU son:

- Recepción de incidencias/consultas por vía telefónica, correo electrónico o formulario web.
- En el caso de recibir la incidencia vía telefónica, en la misma conversación se le comunicará al usuario el número asignado a la incidencia para su posterior seguimiento. Si la recepción se realiza por correo electrónico, se le comunicará al usuario, vía correo electrónico, que su incidencia ha sido recogida y el número asignado, o bien por teléfono si fuera necesario hablar con él.
- Evaluación de la incidencia/consulta: alcance de la solicitud, ámbito, etc.
- Evaluación de la calidad de la información recibida.
- Registro de la incidencia/consulta en la herramienta de gestión.
- Resolución de incidencias dentro de su ámbito de actuación.
- Diagnóstico remoto de averías (guiando al usuario telefónicamente).
- Derivar las incidencias no resueltas a los operadores de nivel superior (CAU nivel avanzado) o hacia las diferentes Unidades que se determinen por el OEITSS.
- Registro de la evolución de incidencias en la aplicación de gestión de incidencias.
- Información a usuarios sobre actuaciones previstas, novedades e incidencias masivas que les afecten.
- Confirmación con el usuario final de la resolución de incidencias, previo cierre de estas.
- Realización de encuestas de satisfacción de usuarios sobre incidencias cerradas.
- Derivar las incidencias sobre equipos en garantía/mantenimiento hacia las empresas responsables del servicio de mantenimiento.
- Gestión de averías de proveedores externos. El CAU será el responsable de avisar a proveedores externos para la resolución de averías, así como realizar el seguimiento y cumplimiento de los ANS, en el caso de que existan.
- Seguimiento de incidencias informando a los usuarios de su estado. El CAU realizará el seguimiento de las averías, y procederá a la reclamación de estas si fuese oportuno, a través de la figura del supervisor.



- Soporte cuando se considere necesario en la gestión de inventario y almacenes.

Los responsables de las diferentes áreas funcionales de la OEITSS podrán acceder on line a la herramienta de gestión del CAU para monitorizar el estado de sus incidencias.

La empresa ajustará el equipo de personal de servicio con el fin de cumplir los niveles de servicio exigidos.

La gestión de los recursos del CAU será responsabilidad de la empresa adjudicataria teniendo en cuenta que los operadores de nivel 1 estarán ubicados en las dependencias de la empresa y los operadores de nivel 2 estarán ubicados en las del OEITSS para la resolución de incidencias in-situ en caso de ser necesario. Respecto a los operadores de nivel 2 se podría llegar a un acuerdo con el OEITSS, estableciendo un mínimo de recursos en presencial y un máximo de horario de trabajo remoto. Teniendo en cuenta las particularidades y necesidades de cada Unidad del OEITSS.

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria dotar de unos utensilios y herramientas mínimos a los operadores de nivel 2 - Soporte Infraestructura, para poder realizar sus funciones.

La empresa proveerá de portátiles a sus técnicos que se maquetarán conforme a la política de seguridad de OEITSS.

Una de las partes más importantes del servicio, es atender las incidencias y consultas reportadas por los usuarios del OEITSS durante el uso de sus aplicaciones.

Las aplicaciones hoy en día que dan soporte al personal del OEITSS son:

INTEGRA. Conjunto de aplicativos para la gestión de la actividad inspectora del Organismo, incluyendo las facetas de planificación, ejecución y seguimiento. Incorpora las funcionalidades necesarias para permitir a las jefaturas de las Inspecciones Provinciales y los servicios centrales de la OEITSS la planificación y supervisión de los trabajos de los Inspectores de Trabajo y Seguridad Social, los Subinspectores de Empleo y los Subinspectores de Seguridad y Salud Laboral, permite a dichos inspectores y subinspectores la tramitación de los trabajos que tienen asignados y facilita al personal de apoyo el seguimiento y soporte de la actividad de la OEITSS y la tramitación de cualquier expediente administrativo resultante de la actividad inspectora.

REO. Relaciones electrónicas con la OEITSS. Web donde el ciudadano puede dejar un correo electrónico para recibir avisos de las comunicaciones y notificaciones electrónicas que el Organismo le remita, y las personas no obligadas a relacionarse electrónicamente pueden expresar su voluntad de relacionarse electrónicamente con el Organismo, o cancelar esta opción.

Buzón del fraude. Web donde los ciudadanos pueden presentar denuncias de forma anónima ante la Inspección.

REGISTRO DE DOCUMENTACIÓN (RegistroDocs). Permite el registro y la gestión de la documentación recibida y enviada en las distintas Inspecciones Provinciales de Trabajo.

ARIADNA. Aplicación que usan las Comunidades Autónomas (CCAA) para la gestión y tramitación de los expedientes derivados de la actuación del OEITSS de los que son competentes dichas CCAA.



ATENEA. La aplicación ATENEA tiene como objetivo gestionar el inventario informático.

PERSONAL. Tiene como objetivo gestionar los recursos humanos del Organismo Estatal Inspección de Trabajo y Seguridad Social (Inspectores de Trabajo y Seguridad Social, Subinspectores de Empleo y Seguridad Social, Personal de apoyo funcionario y Personal de apoyo laboral).

PRODUCTIVIDAD. Tiene como objetivo gestionar la productividad del Sistema de Inspección y del Personal de Apoyo (funcionario y laboral).

REGISTRO CENTRAL. Permite el registro y la gestión de la documentación recibida y enviada en los servicios centrales de la OEITSS.

EVALUACIÓN Y CONTROL. Herramienta de explotación estadística de los datos existentes en el resto de los subsistemas, cuyo objetivo es presentar informes agregados y desagregados, así como resúmenes de actividad que permitan a las distintas áreas de la OEITSS acceder a la información necesaria para conocer el estado, evolución y resultados de la actividad inspectora.

Aplicaciones de intranet del OEITSS: Portal OEITSS, Portal del empleado, Control de Presencia, Acción Social, etc.

Plataforma de formación. Aplicación Moodle para gestionar, impartir y recibir cursos dentro del ámbito del OEITSS.

Sede Electrónica OEITSS. Módulos de la sede electrónica que se utilicen por usuarios internos.

Registro Electrónico de Apoderamientos OEITSS. Módulos del registro electrónico de poderes que se utilicen por usuarios internos.

REGISTRO ELECTRÓNICO CENTRAL DE LAS COMUNICACIONES DE LA LEY 45/1999 (RECD45). Aplicación para que se tramiten las comunicaciones de desplazamientos de trabajadores que realizan las empresas de la Unión Europea a España. Módulos del RECD45 que se utilicen por usuarios internos.

Se podrán incorporar más aplicaciones a lo largo del contrato si el OEITSS lo precisase.

En resumen, las funciones de los distintos recursos serán:

- OPERADOR del CAU (nivel 1): Serán los encargados de la atención de todas las llamadas, e-mail y formularios webs entrantes, de su resolución y, de ser necesario, de su derivación a los operadores de nivel 2, a los grupos de telefonía o videoconferencia, o a los grupos de soporte que se determine.
- OPERADOR del CAU (nivel 2 - Soporte Infraestructura): Categoría con un nivel de competencia técnica superior a los operadores de nivel 1. Será el encargado de la resolución, vía remota o in-situ, de todas aquellas solicitudes e incidencias que los operadores de nivel 1 o el encargado de asignación de incidencias les haya transferido, sin perjuicio de las que se deriven a otros grupos de resolución (CAU nivel avanzado u otro grupo resolutor).
- OPERADOR del CAU (nivel 2 - Soporte Aplicaciones): Soporte a los usuarios en la utilización de las aplicaciones internas puestas a su disposición.



El OEITSS facilitará los puntos de contacto con los responsables técnicos (informática y gestión) del sistema cuando resulte necesario de tal modo que pueda disponer de la información necesaria para el desarrollo de sus trabajos.

5. CAPACIDAD MÍNIMA DEL SERVICIO DEMANDADO

La capacidad y roles mínimos exigidos para cubrir esta agrupación de servicios son los indicados a continuación, si bien, los licitadores podrán plantear cualquier otra solución adicional que estimen más adecuada, teniendo en cuenta que los siguientes valores y capacitaciones son valores mínimos que en ningún caso podrán ser rebajados.

Servicio	Rol	Capacidad	Dedicación
Coordinador del contrato	COORD	1	50%
Atención a Usuarios	Nivel 1	2	100%
	Nivel 2 - Soporte Infraestructura	3	100%
	Nivel 2 - Soporte Aplicaciones	2	100%

Los conocimientos del personal que prestará el servicio serán acreditados por la empresa que resulte adjudicataria, previo a la puesta en operación del servicio para su revisión por parte de la dirección técnica del OEITSS.

El adjudicatario deberá incorporar, en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la fecha de petición, los recursos del equipo indicados.

Si el OEITSS detecta que el servicio no se está prestando con la calidad demandada, la empresa adjudicataria deberá modificar la composición del equipo, considerándose, en su caso, las penalizaciones a que hubiere lugar por desatención de las necesidades demandadas.

Por causas justificadas, los componentes del equipo inicial podrán ser sustituidos por otras personas de igual o superior cualificación. La empresa adjudicataria procurará que las personas que componen los equipos de trabajo mantengan una permanencia en el proyecto, salvo causas sobrevenidas.

Cualquier tipo de ausencia (enfermedad, formación etc.) deberá ser cubierta de tal forma que en ningún momento haya menos capacidad de la estipulada en la tabla anterior. En el caso del servicio de CAU de nivel 1 se cubrirá incluso las vacaciones para asegurar la capacidad media indicada.



6. GESTIÓN DEL SERVICIO Y LA CAPACIDAD

El servicio gestionado está basado en la puesta a disposición del OEITSS de una capacidad de esfuerzo estable y recurrente, a través de la utilización de un conjunto de recursos con los perfiles y conocimientos técnicos necesarios para la ejecución al menos de los servicios descritos en este pliego y bajo determinados acuerdos de nivel de servicio.

El adjudicatario se adaptará a la herramienta de gestión de tickets provista por el OEITSS, JIRA Service Management. Todo el personal técnico y funcionarios del OEITSS que pertenezcan a algún soporte informático, tendrían que interactuar con la herramienta.

7. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Como se indicó anteriormente, los operadores de nivel 1 estarán ubicados en las dependencias de la empresa y los operadores de nivel 2 estarán ubicados en las dependencias del OEITSS para la resolución de incidencias in-situ en caso de ser necesario.

Según se comentó, los operadores de nivel 2 podrán establecer turnos de manera que la presencialidad previsiblemente necesaria para las incidencias que requieran asistencia in-situ, esté garantizada, pudiendo durante el resto de la jornada laboral, los operadores correspondientes prestar los servicios en remoto. Esto se acordará con el OEITSS y podrán ser modificadas las condiciones a lo largo del contrato conforme a la demanda.

A raíz de la actual distribución de incidencias, de los 3 recursos solicitados de Nivel 2 - Soporte Infraestructura, convendría que se ubicaran en:

- 1 técnico en AGUSTÍN DE BETANCOURT, 11 (CASA NEGRA) – Madrid
- 1 técnico en Av. de Rafael Alberti, 18, Puente de Vallecas, 28038 Madrid
- 1 técnico en Plaza José Moreno Villa, 1 (Esq. Pl. España, 17), 28008 Madrid

Como regla general, siempre tiene que haber al menos un técnico en cada una de las ubicaciones, se ha de tener en cuenta a la hora de establecer turnos y/o reemplazos.

Los 3 técnicos de Nivel 2 - Soporte Aplicaciones tendrían su ubicación en AGUSTÍN DE BETANCOURT, 11 (CASA NEGRA) – Madrid.

El personal de la empresa adjudicataria ocupará espacios de trabajo diferenciados del que ocupen los empleados públicos siempre que sea posible.



8. HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Se define el siguiente cuadrante de horarios mínimos de prestación del servicio con carácter general y durante toda la prestación del servicio. Cualquier modificación de alcance y cambios a este cuadrante estará sujeta a acuerdo entre las partes.

Modelo de Prestación	Inicio	Fin	Días
Servicio de Centro de Atención a Usuarios	9:00	17:00	lunes a jueves
	9:00	15:00	viernes

Se podrían también establecer turnos para garantizar la completa prestación del servicio. La distribución de personal en las franjas horarias será acordada previamente con el OEITSS.

El nivel 1 del CAU prestará servicio en todos los festivos que no tengan consideración de fiesta nacional.

Excepcionalmente se podrían requerir trabajos en horario fuera del rango temporal establecido por incidencias de impacto o actuaciones en la infraestructura.

9. CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DEL EQUIPO DE TRABAJO

Los componentes del equipo de trabajo deberán poseer los conocimientos técnicos suficientes para desarrollar su labor, contrastándose los mismos en la ejecución de los trabajos encomendados. En el caso de no poseer el nivel suficiente alguno de sus componentes, se procederá a su sustitución y se valorará la falta de cumplimiento de los niveles de servicio que pudiera ocasionar.

Para la correcta prestación del servicio, se solicitan los siguientes perfiles con la experiencia y conocimiento:

Coordinador Global del Proyecto (COORD)

- Experiencia mínima acreditada de 5 años en un puesto similar
- Estar en posesión del ciclo formativo de grado superior o equivalente
- Conocimiento de las tecnologías de la plataforma del OEITSS
- Conocimiento de la metodología ITIL
- Habilidades de gestión de equipos
- Conocimiento acreditado de gestión de proyectos (PMP o similares)
- Orientación al cliente

OPERADOR del CAU (nivel 1):

- Mínimo un ciclo formativo medio, con 1 año de experiencia en las labores a desempeñar
- Conocimiento de los sistemas operativos Windows
- Ser usuarios habituales de Internet



- Conocimiento de los principales navegadores
- Conocimiento del software de correo electrónico Microsoft Outlook
- Conocimiento de herramientas ofimáticas: Microsoft 365
- Conocimiento en certificados de la FNMT clase 2 CA
- Experiencia en instalación de software en entorno Windows
- Acreditación escrita de un curso de formación en atención telefónica
- Conocimientos de sistemas de acceso remoto VPN
- Conocimiento de herramientas de ticketing

OPERADOR del CAU (nivel 2 – Soporte infraestructura):

- Mínimo un ciclo formativo de grado medio o superior con 2 años de experiencia
- Conocimiento de los sistemas operativos Windows
- Ser usuarios habituales de Internet
- Conocimiento de los navegadores
- Conocimiento del software de correo electrónico Microsoft Outlook
- Conocimiento de herramientas ofimáticas: Microsoft Office
- Conocimiento en certificados de la FNMT clase 2 CA y sobre las operaciones de solicitud de registro, obtención y revocación de certificados
- Experiencia en instalación de software en entorno Windows
- Conocimientos del directorio activo y de servicios de red Windows
- Conocimiento avanzado de herramientas de ticketing
- Conocimiento de sistemas antivirus
- Experiencia en despliegues en equipos de usuario
- Conocimiento en reparación de averías hardware en entorno de microinformática
- Conocimiento de sistemas de trabajo remoto VPN
- Conocimiento del sistema operativo móvil Android

OPERADOR del CAU (nivel 2 – Soporte aplicaciones):

- Mínimo un ciclo formativo de grado medio o superior con 2 años de experiencia
- Conocimiento de los sistemas operativos Windows
- Ser usuarios habituales de Internet
- Conocimiento de los navegadores
- Conocimiento del software de correo electrónico Microsoft Outlook
- Conocimiento de herramientas ofimáticas: Microsoft Office
- Conocimiento en certificados de la FNMT clase 2 CA y sobre las operaciones de solicitud de registro, obtención y revocación de certificados
- Conocimientos del directorio activo
- Conocimiento avanzado de herramientas de ticketing
- Conocimiento de sistemas antivirus
- Conocimiento de sistemas de trabajo remoto VPN
- Conocimiento del sistema operativo móvil Android
- Conocimientos funcionales sobre el negocio del OEITSS
- Conocimientos de las aplicaciones, servicios y herramientas informáticas en el ámbito del OEITSS



- Conocimientos sobre administración electrónica
- Habilidades analíticas y de resolución de problemas

10. ETAPAS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

A la hora de plantear un escenario de transición del servicio los licitadores deberán tener en cuenta la posibilidad de una transición escalonada, bien por servicios, bien por otros criterios, de tal manera que se inicie la etapa de servicio regular en distintas fechas.

Uno de los objetivos de la división en etapas del servicio es hacer coincidir el hito de la fecha de finalización de la etapa de transición del servicio, y, por ende, del inicio de la etapa de servicio regular, con el hito de la finalización del servicio de los distintos adjudicatarios salientes.

La desagregación en etapas del servicio que se plantea está encaminada a favorecer el tránsito ordenado y eficaz del adjudicatario y la devolución más adecuada por parte de los adjudicatarios salientes. Esta desagregación se sustenta en cuatro etapas bien diferenciadas:

- La etapa de planificación de la transición del servicio, en la que el adjudicatario planificará, con la información suministrada por el adjudicatario saliente y el OEITSS, así como con la aprobación de este último, las actividades, tareas e hitos necesarios para la realización de una etapa de transición que garantice el tránsito del servicio con las máximas garantías de éxito.
- La etapa de transición del servicio, en la que se desarrolla el plan previsto y aprobado en la etapa anterior.
- La etapa de servicio regular, en la que se presta el servicio siguiendo las pautas y compromisos de este pliego.
- La etapa de devolución del servicio, en la que se colabora eficazmente con el nuevo adjudicatario entrante en la realización de las etapas de planificación de la transición y la transición del servicio para que, a su vez, éste disponga de los mismos beneficios de un tránsito ordenado que el adjudicatario de este pliego.

Las duraciones de las etapas de planificación y transición podrán ser variables siendo necesaria realizar dicha transición como máximo en 15 días, haciendo coincidir siempre el inicio de la etapa de servicio regular con la finalización del contrato vigente. Los oferentes deberán presentar no obstante su mejor aproximación de duración de estas dos etapas en base a la descripción de los servicios reflejados en este pliego. La empresa oferente incluirá en su oferta, dentro del plan de implantación del servicio, un plazo máximo (tiempo), desde la adjudicación del contrato, hasta que se encuentre en capacidad de poder ofrecer todos los niveles de servicio propuestos al 100%. Los informes de seguimiento y soporte in-situ se producirán en 15 días desde la fecha de puesta en marcha del servicio.

La etapa de devolución del servicio será variable y tendrá la misma duración que las etapas de planificación y transición definidas por el siguiente adjudicatario de este pliego, y una vez lleguen a su fin los servicios objeto de este contrato.



11. MODELO ECONÓMICO DEL SERVICIO

En ningún caso la solución propuesta podrá suponer un compromiso de pago superior al precio de adjudicación del contrato.

Se establece un precio fijo por la prestación de los servicios descritos en este documento.

12. MODELO DE RELACIÓN

Para llevar a cabo la supervisión del servicio y la formalización del proceso de relaciones, se define este Modelo de Relación en el que se identifican los roles, responsabilidades y expectativas para el cumplimiento de los compromisos contractuales y de los objetivos definidos.

El Modelo de Relación cubre el nivel de información y decisión de los niveles de gestión y estratégico, para la toma de decisiones, el seguimiento de los objetivos globales y la resolución de potenciales conflictos, y que se llevará a cabo a través de reuniones periódicas entre OEITSS y el adjudicatario mediante la convocatoria periódica de un “Comité de seguimiento del Servicio”. La participación en este Comité de seguimiento del Servicio se podrá ampliar con el personal adicional que se estime oportuno para la realización de aquél.

Sin perjuicio de la definición de este Modelo de Relación y de sus características con un único Comité, OEITSS establecerá los mecanismos de formalización de la supervisión del trabajo a nivel técnico y que deberán tener la frecuencia necesaria y que se estime oportuna con la participación del adjudicatario y para la adecuada prestación del servicio.

A continuación, se describen los objetivos, funciones, responsabilidades y periodicidad para el Comité de seguimiento del Servicio.

Objetivo: Analizar el estado de los objetivos del servicio y llevar a cabo la toma de decisiones ante desviaciones en la consecución de estos objetivos y para la mejora del servicio.

Participantes: Participan los responsables del contrato de OEITSS y los responsables del servicio por parte del adjudicatario.

Periodicidad: Inicialmente se establecerán reuniones semanales durante las etapas de Planificación, Transición y Devolución, y mensuales durante la etapa de servicio regular, pudiendo existir convocatorias extraordinarias a petición de cualquiera de las partes, previa convocatoria por parte del interesado con antelación suficiente.

Funciones:

- Seguimiento de los resultados de los niveles de servicio.
- Revisión del sistema de supervisión de los niveles de servicio.
- Gestión de los riesgos de prestación y continuidad del servicio.
- Resolución de problemas.
- Revisión de otros aspectos contractuales.



- Evaluación económica del contrato.
- Revisión del Modelo de Relación.
- Mejora continua a través de propuestas de mejora del servicio y de la relación.
- Toma de decisiones y acuerdo entre las partes.

Observaciones: La ausencia de participación a estos Comités por motivos justificados podrá ser delegada en otras personas de ambas organizaciones.

Los servicios serán gestionados por un coordinador (COORD) como responsable del proyecto e interlocutor de la OEITSS que realizará las siguientes funciones:

- Monitorización de los servicios y supervisión del cumplimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio.
- Supervisión de los informes del servicio, preparación y distribución de propuestas, informes de rendimiento, etc.
- Aseguramiento de la calidad de la gestión del servicio global.
- Evaluación de los servicios prestados por otros proveedores de servicios.
- Coordinación y participación en las reuniones internas de seguimiento de la calidad.
- Coordinación y participación en las reuniones periódicas con OEITSS.
- Desarrollo, evaluación y ejecución de programas de mejora de la gestión del servicio (calidad).
- Identificación de las necesidades de formación del personal asignado a los servicios.
- Supervisión de los procedimientos generales de comunicación entre grupos.
- Dirección del arranque del proyecto global.
- Recepción de nuevas peticiones de servicio por parte del responsable OEITSS.
- Coordinación y control del CAU según las funciones asignadas a cada una de las áreas de actuación.
- Realizar la dirección del servicio y dictar las órdenes e instrucciones de trabajo al resto de componentes del equipo de servicio.
- Controlar la asistencia de los componentes del equipo de servicio al lugar de trabajo, el cumplimiento de las normas laborales de la empresa contratante (cuando el servicio se realice en los locales de ésta) y adjudicatario, y la distribución de las vacaciones de manera que el servicio a prestar no se vea afectado.

13. SISTEMA DE SUPERVISIÓN DE LOS NIVELES DE SERVICIO

El sistema de supervisión de los niveles de servicio establece los mecanismos de control, revisión y cumplimiento de dichos niveles realizados por el adjudicatario. Los factores principales que inspiran este sistema tienen como objetivo último la garantía de que los servicios contratados se corresponden con los servicios recibidos y a la mejora continua del adjudicatario en la provisión de estos, y la consecuente mejora en la satisfacción del OEITSS y de los usuarios finales de los servicios proporcionados.

El sistema de supervisión de los niveles de servicio se basa en la medición de un conjunto de métricas o medidas del nivel de servicio. Los resultados de dichas medidas serán monitorizados



y extraídos mensualmente. Estos resultados serán incorporados como fuente de decisión al Modelo de Relación para la realización de la función de seguimiento mencionada.

Criterios generales de los acuerdos de nivel de servicio

- En caso de que la cuantía total de los ajustes económicos supere el 10% del importe total de adjudicación se podrá plantear la resolución del contrato.
- Se utilizará un factor corrector que actualizará el resultado obtenido de una medida o su objetivo por circunstancias especiales del periodo y con el propósito de corregir las inexactitudes de los resultados obtenidos. Estos factores correctores y su aplicación en los resultados serán acordados por el OEITSS con el adjudicatario para cada periodo y con antelación a la fecha de medición del periodo, sin menoscabo de las facultades de interpretación del contrato que corresponden al OEITSS.
- Se establece un valor objetivo mínimo y otro de cumplimiento. Estos objetivos se podrán ajustar a lo largo de la duración del contrato procurando el mutuo acuerdo entre el OEITSS y el adjudicatario, y a través de los mecanismos establecidos en el Modelo de Relación, fruto del análisis de los resultados y tendencias obtenidas en periodos anteriores.
- Si el indicador no se puede medir o no tiene una muestra significativa en el periodo de medición obtendrá un resultado igual al valor del objetivo de cumplimiento.
- Los resultados serán supervisados por el OEITSS.
- Se define un procedimiento de alegaciones que tiene como objetivo la alegación, por causas justificadas de incumplimientos de registros en la muestra del periodo, tomando como base los resultados obtenidos.

De cara al comienzo de la etapa de servicio regular se establece:

Indicador	Objetivo mínimo	Objetivo cumplimiento
Disponibilidad y calidad del servicio	75%	95%

Indicador	Cálculo
Disponibilidad y calidad del servicio	Provisión = 100% - penalización (p) Donde p es: <ul style="list-style-type: none"> - 10% por cada día que no se proporcione el servicio para alguno de los servicios contratados por causas imputables al adjudicatario - 1% por cada incidencia transmitida como urgente no resuelta por los operadores de nivel 2 por causas imputables al adjudicatario - 2% por baja calidad del servicio (un 25% de las solicitudes e incidencias mensuales sin atender) por causas imputables al adjudicatario - 1% por el incumplimiento de los indicadores del CAU nivel 1

Mediciones para nivel 1 del CAU:

Mediciones del CAU	Métrica
Tiempo medio de espera antes de que un operador atienda la llamada	≤ 20 s.
Porcentaje de llamadas atendidas con tiempo de espera ≤ 10 s.	> 90 %
Porcentaje de llamadas perdidas (diario)	≤ 5 %
Porcentaje de llamadas perdidas (mensual)	≤ 3 %



Herramientas para la ejecución del contrato y gestión de calidad

La empresa adjudicataria se acogerá a la herramienta de ticketing provista por el OEITSS: JIRA Service Management. Todos los técnicos y funcionarios del OEITSS que pertenezcan a algún tipo de soporte informático, deberán interactuar con la herramienta de gestión de tickets.

La empresa adjudicataria registrará en JIRA las incidencias notificadas y se realizará un seguimiento de la actividad asociada a cada una. La herramienta contiene las siguientes funcionalidades:

- Flujo de trabajo entre los agentes implicados para los diferentes tipos o categorías de incidencias que se reciban: consultas, averías, problemas de configuración o de funcionamiento, etc.
- Escalado de incidencias no resolubles por el primer nivel hacia niveles superiores (nivel 2, externos al CAU) o a los servicios de telefonía y videoconferencia.
- Seguimiento de actuaciones de terceras empresas (garantías y mantenimientos).
- Control de tiempos empleados, tanto internos como externos, en todas las fases de resolución de una incidencia.
- Distinción entre incidencias “resueltas” (sin confirmación todavía por parte del usuario) y “cerradas” (con confirmación por parte del usuario).
- Generación de informes y estadísticas.
- Control y gestión de la calidad del servicio (mediante Acuerdos de Nivel de Servicio o SLA) en tiempo real.
- En lo relativo al seguimiento de las incidencias recibidas en el CAU, se podrá consultar en tiempo real por parte del OEITSS el número y estado de estas.
- La herramienta realizará avisos o notificaciones cuando el estado de la incidencia varíe al actor encargado de progresarla.
- Al objeto de poder disponer de todo el histórico del servicio, la aplicación deberá estar operativa desde el mismo momento de la puesta en marcha del CAU.

Con el propósito de poder realizar mejoras a partir de la información generada en el seno del CAU, se podrá registrar y extraer de una manera sencilla la información que a continuación se detalla, teniendo en cuenta que en la fase de arranque el OEITSS puede determinar cómo necesaria otra información de interés adicional a la que a continuación se cita:

- N.º de incidencias entrantes y N.º de incidencias resueltas, por periodos determinados.
- Tiempo de resolución de cada incidencia.
- % de problemas o consultas que han sido resueltas por el nivel 1 de atención del CAU.
- % de problemas o consultas que han sido resueltas por el nivel 2 de atención del CAU.
- % de problemas o consultas que han sido resueltas por otros niveles de atención o los técnicos de otros servicios del OEITSS.
- % de problemas o consultas que han sido asignados para su atención a un proveedor o fabricante (garantías, mantenimientos, etc.).
- % de problemas o consultas resueltas en llamada única.
- Categorización, por periodos (semana, mes, año, ...), de incidencias atendidas por el CAU.



La empresa adjudicataria, por su parte, obtendrá los siguientes estadísticos de sus propias herramientas que pondrá a disposición del OEITSS para el seguimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio:

- Tiempos medios de espera de usuarios hasta obtener contestación, por periodos determinados.
- Porcentajes de abandonos de llamadas, según tiempos de espera y periodos predeterminados.
- Porcentajes de llamadas respondidas dentro del tiempo de espera establecido como objetivo, por periodos determinados.

14. PROPIEDAD INTELECTUAL, SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

Sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y de protección jurídica de los programas de ordenador, el contratista acepta expresamente que los derechos de la aplicación informática y de los programas desarrollados al amparo del presente contrato corresponden únicamente a la Administración General del Estado, con exclusividad y a todos los efectos.

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación. El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y al Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).

Al objeto de asegurar la confidencialidad de la información, previo a su incorporación, los miembros del equipo de trabajo de la empresa adjudicataria que deban prestar el servicio, firmarán el documento de confidencialidad estándar del OEITSS.