



Pliego de Cláusulas Técnicas para la contratación del mantenimiento del equipamiento informático de la red de Telecentros del Excmo. Cabildo Insular de Tenerife

EJECUCIÓN Y GESTIÓN DEL SERVICIO

1.- Descripción técnica

Alcance

El equipamiento informático aproximado de todas las dependencias de la red de telecentros de la isla de Tenerife, objeto del presente contrato de mantenimiento, es el recogido en los Anexos adjuntos al presente Pliego; en los referidos Anexos es donde se encuentra reflejada la relación de Telecentros existentes en la isla, junto con el equipamiento del que están dotados.

1.1.- Servicios incluidos

El adjudicatario queda obligado a asumir el mantenimiento de todo el equipamiento informático existente en los Telecentros de la Isla. Todos los elementos existentes, como los que requieran ser instalados, serán propiedad del Excmo. Cabildo Insular de Tenerife (ECIT).

Se entenderán incluidos en el servicio todos los gastos asociados (como los de materiales, desplazamiento, transporte de equipamiento, mano de obra, impuestos y/o gravámenes, etc...) necesarios para el diagnóstico, reparación y/o sustitución de los elementos considerados como causantes de averías o fallos de funcionamiento de los equipos o su software.

Se debe asegurar la recepción de incidencias en horario 12x5, laborables, de lunes a viernes, de 08:00 a 20:00 horas.

El parque actual se podrá incrementar o reducir hasta un 20%, sin que esto implique una variación de la cuota a pagar. Para variaciones superiores al 20% del alcance inicial del contrato, se estará sujeto al coste unitario anual de mantenimiento por equipo ofertado.

No se permite la subcontratación de los servicios a otras empresas.

Será obligatoria la **utilización y el soporte técnico** de las siguientes **herramientas** informáticas:

- Gestión Integral de los Telecentros: será proporcionada por el ECIT. Esta información podrá ser consultada durante la licitación siguiendo el procedimiento de Consulta de documentación para la elaboración de ofertas indicado más adelante. La funcionalidad general de esta herramienta es la siguiente:

- Realizar la gestión completa de los Telecentros.
- Identificar a los equipos de los Telecentros, controlando sus sesiones y recogiendo indicadores de actividad. Los usuarios deben identificarse a través de una cuenta de acceso provisionada en este sistema.
- Debe instalarse en los equipos de todas aquellas personas que participan en la coordinación y gestión de la red de telecentros (ECIT, Ayuntamientos, etc...).



-
- Debe ofrecer funcionalidades para diversos perfiles.
 - Gestión, planificación y coordinación de actividades formativas.
 - Acceso a toda la información de la red de centros (inventarios, etc).
 - Gestión y escalado de incidencias de la red de centros.

El resto de herramientas, deberán ser implantadas por la empresa adjudicataria: lo que debe incluir el suministro de las licencias correspondientes, en el supuesto de ser necesarias, y las tareas de implantación de las mismas en las infraestructuras que determine el ECIT:

- Control remoto para la resolución de incidencias.
- Control de cambios (herramienta que permita en los equipos de los centros deshacer todos los cambios realizados por el usuario y restablecer la configuración inicial al siguiente inicio de sesión).
- Control parental.
- Control de acceso de dispositivos WIFI.

Todas estas herramientas deben cumplir con el entorno tecnológico del Instituto Insular de Informática y Comunicaciones (IIIC). Esta información podrá ser consultada durante la licitación siguiendo el procedimiento de Consulta de documentación para la elaboración de ofertas indicado más adelante.

El presente contrato **debe incluir al menos los siguientes servicios:**

- **Centro de Atención a Usuarios (CAU) y mantenimiento remoto:**
 - Centralizará todas las interacciones (incidencias, consultas y peticiones) de los usuarios que se produzcan a través de los canales que se establezcan (como mínimo teléfono y correo electrónico), haciendo uso del software de de Gestión Integral de los Telecentros que le proporcionará el Cabildo Insular de Tenerife.
 - Soporte técnico centralizado para Incidencias, Consultas y Peticiones, y restauración de la operación normal del servicio mediante la resolución remota de incidencias.
 - Recibirá, registrará, priorizará y dará respuestas a las interacciones recibidas. Documentará la resolución y el cierre final de las mismas. Deberá documentar los procedimientos seguidos.
 - Gestión de Incidencias y Problemas: seguimiento del ciclo de vida de las incidencias, niveles de calidad y disponibilidad del servicio a todos los niveles implicados (control del cumplimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio establecido), así como resolución de las causas raíz de los problemas.
 - Centralizará los contactos con los Responsables de los Telecentros que designe el ECIT.
 - Gestión de Software: Distribución remota de software, gestión de la configuración de entornos de trabajo, backup y recuperación de la configuración de los equipos de comunicaciones y de sistemas y gestión de peticiones software.
 - Gestión e información hacia el ECIT:
 - Seguimiento del avance de las tareas y comunicación a los Responsables que designe el ECIT.
 - Gestión de Seguridad: instalación y actualización de antivirus, análisis de vulnerabilidades, filtros de contenido y gestión de acceso de usuarios.



-
- Realización de todas las tareas de mantenimiento y/o casos que se puedan realizar en remoto:
 - Revisión de configuración, actualización, etc...de elementos software para garantizar su seguridad, rendimiento, etc.
 - La resolución de incidencias software, etc.
 - Gestión directa (escalado) de incidencias de comunicaciones con el operador correspondiente a través del contrato que pondrá a disposición el ECIT.
 - Todas estas tareas deberán ser documentadas y controladas, en la medida de lo posible, desde la herramienta de Gestión Integral de los Telecentros.
 - Se realizará y mantendrá un inventario completo de los elementos que son objeto de prestación de Servicio. La información asociada al inventario cubrirá los siguientes aspectos básicos:
 - Datos técnicos: Estos datos reflejan las características técnicas de los elementos y su configuración, y varían en función del tipo de elemento inventariado.
 - Datos lógicos: Se reflejará la ubicación física.
 - Toda nueva ampliación o modificación en el equipamiento deberá finalizar con la comunicación a la función de control de inventario, de la tarea realizada para que proceda a la actualización de la base de datos de inventario. Los cambios de inventario también se deberán realizar en el informe mensual de actividad.
 - **Mantenimiento in-situ del equipamiento informático:**
 - Resolución in-situ de las tareas de mantenimiento y/o casos escalados por el CAU que requieran soporte presencial (no se hayan podido resolver de forma remota). Lo que puede incluir entre otros:
 - Instalación y puesta en marcha de equipamiento nuevo.
 - Desinstalación y traslado de equipamiento en bajas y cambios de ubicación de centros.
 - Redistribución, instalación y retirada de equipos obsoletos o averiados con el objeto de optimizar el parque de equipos entre telecentros. En dicho traslado se procurara la interrupción mínima del servicio a los ciudadanos.
 - Reparación de averías o funcionamientos defectuosos del hardware e implica la obligación de reparar o reemplazar, si fuese necesario, los componentes o piezas afectadas.
 - Resolución de incidencias en el software de los equipos que no puedan resolverse en remoto.
 - Mantenimiento preventivo programado del equipamiento, planificando visitas periódicas a los telecentros al objeto de minimizar las probabilidades de que se produzcan averías debido a problemas que se puedan detectar en dichos mantenimientos preventivos. Cada centro deberá ser objeto de al menos una revisión trimestral.



1.2.- Características técnicas.

Las prestaciones específicas de los servicios de mantenimiento se enumeran a continuación:

Mantenimiento del Hardware

Sin perjuicio de las mejoras que el adjudicatario incluya en su oferta estará obligado a realizar las siguientes tareas dentro de este apartado:

- Reparación de averías o funcionamientos defectuosos del hardware que implica la obligación de reparar o reemplazar, si fuese necesario, los componentes o piezas afectadas.
- Instalación y puesta en marcha de equipamiento nuevo.
- Desinstalación y traslado de equipamiento en bajas y cambios de ubicación de centros.

No forman parte de la obligación de mantenimiento del hardware que adquiere el adjudicatario los servicios siguientes:

- Las reparaciones para las que el fabricante no disponga de material necesario para llevarlas a cabo, al haber finalizado su comercialización y no disponer de la dotación de medios necesaria para tal fin.
- El uso indebido o negligente de los equipos.
- Los defectos originados por carecer el local donde se halle ubicado el material, de las condiciones medioambientales (temperatura, humedad, etc.) exigidas por el fabricante en las especificaciones técnicas de los equipos.
- Los daños originados por defectos o fallos en la instalación eléctrica a la que se hallen conectados los equipos, piezas o elementos.
- Los defectos que sean originados por golpe, fuego, agua, robo, explosión, atentado y fuerza mayor.
- Los suministros de consumibles y accesorios.

El mantenimiento del hardware se realizará principalmente de forma in-situ.

Mantenimiento del Software

Sin perjuicio de las mejoras que el adjudicatario incluya en su oferta estará obligado a realizar las siguientes tareas dentro de este apartado:

- Resolución de incidencias en el software del equipamiento informático de los Telecentros.
- Revisión de configuración, actualización, etc...de elementos software para garantizar su seguridad, rendimiento, funcionamiento, etc.

Estas tareas serán realizadas principalmente de forma remota a través del CAU.

Los equipos informáticos ubicados en los telecentros tienen instalado el siguiente paquete básico de software, plataformado a través de una imagen masterizada:

- Sistema Operativo Windows.
- Navegador Web: IExplorer / Mozilla Firefox.



-
- Paquete Ofimático: Microsoft Office Estándar.
 - Adobe Acrobat.
 - Drivers Impresora y scanner.
 - Skype
 - Nero Express
 - Mecanet o Taca-Taca.
 - Filzip.
 - GIMP
 - Etc.

Sin perjuicio de las mejoras que el adjudicatario incluya en su oferta, éste queda obligado a asegurar que el plataformado de equipos de los telecentros permanezca dentro de estos criterios homologados por el ECIT.

El adjudicatario también asume el plataformado y mantenimiento del resto de equipos informáticos existentes o de nueva incorporación al parque, y que soporten versiones más actuales tanto de Sistema Operativo como de aplicativos (creación y mantenimiento de varias maquetas según modelos hardware y software instalado).

Asimismo, el alta de nuevos equipos quedará supeditada a esta homologación.

2.- Plan de trabajo

2.1.- Planificación del Proyecto

- Inicio del contrato (como máximo un mes desde el inicio del contrato).
 - Traspaso de información.
 - Configuración, migración y preparación de herramientas.
 - Proyecto de reorganización de telecentros.
 - Hora de ruta y priorización.
 - Implantación de mejoras ofertadas.
- Fase de prestación del servicio (una vez finalizadas las actividades del inicio del contrato):
 - Reuniones periódicas.
 - Informes del servicio: actividad y cumplimiento.

Se elaborará un Plan de Trabajo que defina las tareas a realizar, los responsables de su ejecución y los resultados a obtener en cada caso. Se aportará también la secuencia y el calendario/cronograma de módulos o agrupación de funcionalidades que se proponga seguir, y el esfuerzo previsto expresado en días por persona (desglosado por módulos y perfiles).

Una vez adjudicado el contrato, y en el plazo máximo de 15 días naturales, se revisará el plan propuesto y se elaborará, en colaboración con el director del proyecto, el plan de trabajo definitivo.



2.2.- Equipo de trabajo

El equipo de trabajo del proyecto objeto del presente Pliego de Condiciones Técnicas presentará la siguiente estructura:

- **Comité de dirección.** Se formará un comité para la dirección del proyecto, que estará formado por un representante designado por el Órgano de Contratación, y un representante de la empresa adjudicataria.
 - La condición de Director del Proyecto recaerá en el representante designado por el Órgano de Contratación.
 - La condición de Jefe de Proyecto recaerá en el representante de la empresa adjudicataria.
- El Jefe de Proyecto, que actuará de responsable ejecutivo, realizará el seguimiento continuo de la evolución del proyecto, informando quincenalmente al Director del proyecto.
- Además, el Jefe de Proyecto y el Director de Proyecto mantendrán reuniones para la revisión del grado de cumplimiento de objetivos.
- Equipo de Trabajo. Los licitadores propondrán el equipo técnico destinado al desarrollo del proyecto, que contará con personas con cualificación y experiencia contrastada. En cuanto al número de recursos requeridos por cada categoría, se deberá tener en cuenta la posible concentración de efectivos en el tiempo, según la evolución de los trabajos, para lo cual los ofertantes indicarán en su oferta la disponibilidad máxima de efectivos para cada una de las categorías requeridas.

Si la empresa adjudicataria propusiera el cambio de una persona del equipo de trabajo, se solicitará con al menos una semana de antelación exponiendo las razones para su aprobación por parte de los responsables designados por el Órgano de Contratación.

3.- Documentación

De forma mensual la empresa licitadora entregará el informe de actividad indicado en el apartado que especifica la forma de pago.

Asimismo, a la finalización del contrato, la empresa licitadora entregará la siguiente documentación:

- Informe detallado de todas las acciones llevadas a cabo en la instalación, configuración y mantenimiento del equipamiento objeto del proyecto.
- Inventario de equipamiento y de software a la fecha de finalización del contrato.
- Manuales, guías, procedimientos, etc... actualizados según las acciones realizadas durante la ejecución del contrato.

Los documentos relativos al proyecto especificados en este pliego, así como otros documentos que se generen durante el mismo, será entregada en idioma castellano.



4.- CALIDAD

4.1.- Documentación Calidad – Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)

El ECIT, a través del responsable del contrato, podrá ponerse en contacto con la empresa adjudicataria siempre que lo considere necesario, a fin de recabar información sobre la marcha general del Servicio. Asimismo podrá comprobar la materialización y calidad de los servicios prestados mediante los medios que considere oportunos.

Los indicadores que se manejarán para el control de la calidad del servicio serán los siguientes:

- Tiempo de respuesta: tiempo transcurrido desde la notificación de una incidencia hasta que el personal técnico de la empresa adjudicataria se pone en contacto con el cliente para iniciar la resolución de la misma.
- Tiempo de presencia in-situ: tiempo transcurrido desde la notificación de una incidencia hasta que un técnico de la empresa adjudicataria se persona en las dependencias para resolver in-situ la incidencia notificada en caso de no poder ser resuelta de forma remota.
- Tiempo de resolución incidencias software: tiempo transcurrido desde la notificación de una incidencia asociada al software hasta que se logra reestablecer el servicio.
- Tiempo de resolución incidencias hardware: tiempo transcurrido desde la notificación de una incidencia asociada al hardware hasta que se logra reestablecer el servicio. En el caso que se prevea que el tiempo de reparación pueda superar este valor, el adjudicatario tiene la obligación de sustituir temporalmente el equipo averiado por otro de características similares o superiores, hasta que se concluya la reparación del mismo.
- Tiempo máximo de resolución de incidencias incumplidas: tiempo máximo desde la notificación de una incidencia, hasta su completa resolución, cuando la misma ha incumplido los tiempos de resolución correspondientes.

El adjudicatario proporcionará, al menos, los siguientes niveles de servicio y tiempos de respuesta para sus servicios:

- Tiempo de respuesta: cuatro (4) horas laborables.
- Tiempo de presencia in-situ: ocho (8) horas laborales.
- Tiempo de resolución incidencias software: diez (10) horas laborales. Este valor se debe cumplir al menos en el 95% de las incidencias software del período de revisión.
- Tiempo de resolución incidencias hardware: veinte (20) horas laborales. Este valor se debe cumplir al menos en el 95% de las incidencias hardware del período de revisión.
- Tiempo máximo de resolución de incidencias incumplidas: sesenta (60) horas laborales. Este valor se debe cumplir al menos en el 98% de las incidencias del período de revisión.

La revisión del cumplimiento del ANS se realizará con carácter mensual coincidiendo con la facturación.



4.2.- Penalizaciones

En el supuesto de que la adjudicataria no cumpla con alguno de los valores objetivos fijados para el contrato, por causas imputables a la misma, el ECIT tendrá derecho a exigir una compensación cuantificada según se indica en la tabla siguiente:

Indicador	Penalización por incumplimiento
Tiempo de resolución de incidencias software	5% facturación mensual
Tiempo de resolución de incidencias hardware	10% facturación mensual
Tiempo máximo de resolución de incidencias incumplidas	5% facturación mensual

En el supuesto de producirse varios incumplimientos se aplicará una regularización consistente en la sumatoria de las penalizaciones parciales correspondientes.

Dicha regularización por penalizaciones se aplicará en forma de bonificaciones en la facturación del mes o meses siguientes al del cálculo.



5.- CONFIDENCIALIDAD

5.1.- Protección del acceso a los recursos TIC del ECIT

En los supuestos de prestación de un servicio que requiera o se estime conveniente el acceso local o remoto a los recursos TIC del ECIT, se establecen las siguientes limitaciones y responsabilidades específicas:

1. Condiciones técnicas:
 - a. Acceso remoto:
 - i. La comunicación se realizará punto a punto entre las dependencias del prestador del servicio y las del ECIT empleando un canal de datos seguro (cifrado).
 - ii. Si existe la mediación de un tercero, la empresa adjudicataria será la única responsable de asegurar la confidencialidad del intercambio y de las consecuencias de su incumplimiento.
 - iii. El medio técnico preferente de conexión para accesos puntuales será el establecimiento de una conexión VPN. Para ello, con independencia del presente clausulado se deberá cursar la petición expresa correspondiente ante el ECIT una vez iniciada la prestación.
2. Recursos TIC accesibles:
 - a. Solamente se dará acceso remoto a los servidores de aplicaciones, bases de datos, etc estrictamente necesarios para el cumplimiento del objeto contractual.
 - b. No se permitirá con carácter general el acceso al escritorio o entorno gráfico de los servidores salvo por necesidades extraordinarias del servicio ante incidencias críticas y no exista otra alternativa viable (requerirá de forma obligatoria la validación expresa del ECIT).
3. Características del acceso local:
 - a. El acceso local a recursos TIC de equipos de las empresas prestadoras de servicios se deberá integrar y cumplir con las medidas de seguridad de la red del ECIT (control de acceso a la red, disponibilidad de antivirus actualizado, parches seguridad, etc).
4. Potestad de control
 - a. El personal autorizado del ECIT, teniendo como finalidad la protección, optimización y mejora de los servicios, monitorizará el tráfico cursado en este tipo de conexiones para la detección de actuaciones anómalas.
5. Deberes y obligaciones para la empresa adjudicataria:
 - a. Solamente deberá tener acceso a los recursos del ECIT los usuarios de la prestadora de servicios autorizados y que sean estrictamente necesarios para los fines previamente autorizados por el ECIT.
 - b. Los usuarios de la empresa prestadora de servicios deberán hacer un uso adecuado de la conexión, utilizándola eficientemente con el fin de evitar en la medida de lo posible la congestión de la misma, la interrupción de los servicios de red o del equipamiento de la infraestructura conectada.
 - c. Se deberá acceder desde equipos y/o redes protegidas que garanticen unas condiciones de seguridad adecuadas sobre todo en lo referente al control de accesos al personal autorizado y la protección de los activos del ECIT a los que se tenga acceso (lo que requiere el uso de soluciones actualizadas, antivirus, antispyware, etc...).



-
- d. La empresa adjudicataria será la responsable directa de todas las actividades realizadas bajo su nombre.
 - e. Las incidencias de seguridad detectadas por el personal del ECIT o comunicadas por entidades externas serán trasladadas al usuario que pueda originarla para la aplicación de las medidas que se estimen oportunas.
 - f. Los usuarios deberán reportar al ECIT aquellas incidencias de seguridad de las que tuviesen conocimiento (p.e.: pérdida o compromiso de las credenciales, etc).
6. Uso no adecuado: el servicio de acceso remoto no debe ser usado para:
- a. Cualquier transmisión de información o acto que viole la legislación vigente que le sea de aplicación.
 - b. Fines privados, personales o comerciales, no relacionados con las actividades propias y autorizadas por el ECIT.
 - c. Transmisión de material que infrinja la legislación sobre propiedad intelectual (software, imágenes, video, audio, películas, etc.). En general el usuario se compromete a no hacer uso de los recursos informáticos y de comunicación para publicar o divulgar material obsceno, difamatorio u ofensivo que pueda suponer una violación de los derechos legales de terceros.
 - d. Creación, utilización y transmisión de cualquier tipo de material que perjudique la dinámica habitual de los usuarios del ECIT o redes externas (virus, difusión de correo publicitario, cadenas de correo-e, etc.).
 - e. Actividades deliberadas con alguna de las siguientes finalidades:
 - i. Congestión de los enlaces de comunicaciones o sistemas informáticos mediante el envío de información o programas concebidos para tal fin.
 - ii. Escanear puertos de equipos sin autorización del titular/es del mismo.
 - iii. Búsqueda de vulnerabilidades en equipos pertenecientes al ECIT o redes externas.
 - iv. Denegación de servicios y desconexión de equipos.
 - v. Destrucción o modificación de la información de otros usuarios o sistemas de información.
 - vi. Violación de la privacidad e intimidad de otros usuarios.
 - vii. Intentar o conseguir acceder de forma no autorizada a equipos.
 - f. Bajo ningún concepto el usuario atentará contra la integridad, funcionamiento o disponibilidad de los recursos informáticos que componen la red del ECIT. Se considera un atentado contra la integridad de los recursos informáticos las acciones que no tomen las medidas pertinentes contra la inclusión y/o ejecución de software pernicioso (virus, sniffers, etc.) en los equipos a los que tienen acceso, así como el acceso a los recursos informáticos fuera de las condiciones autorizadas por el ECIT.



6.- Consulta de documentación para la elaboración de ofertas.

La siguiente documentación podrá ser consultada bajo demanda durante el proceso de licitación, suscribiendo previamente el correspondiente clausulado de confidencialidad específico (con el mismo contenido que el apartado de Confidencialidad del presente pliego):

- Guía de desarrollo de aplicaciones del IIIC. Entorno tecnológico.
- Información detallada de la herramienta de Gestión Integral de los Telecentros.

Para ello los interesados deberán cursar a la atención del Servicio Administrativo de Presidencia, Informática y Comunicaciones de esta Corporación Insular, vía fax, correo electrónico o por el Registro General, la correspondiente solicitud de acceso a la documentación requerida en relación a la presente licitación. Dicha solicitud, debidamente cumplimentada con los datos personales y de contacto del interesado, deberá estar suscrita por la entidad o persona que le represente, en su caso, debiendo de aportar la documentación acreditativa de la personalidad y representación, así como la correspondiente autorización en caso de actuar por medio de autorización expresa para tal acto.

En respuesta a esta solicitud, el Servicio Administrativo de Presidencia, Informática y Comunicaciones se pondrá en contacto con el interesado a la mayor brevedad posible para proceder a la firma del clausulado de confidencialidad y la entrega de la documentación solicitada.

En Santa Cruz de Tenerife, a 03 de febrero de 2017.

Responsable de Explotación

Responsable de Unidad

Ángel Delgado León

Clemente Barreto Pestana

Gerente del Instituto Insular de Informática y
Comunicaciones

Juan Francisco Hernández Ballesteros