



Pliego de prescripciones técnicas para la contratación del servicio análisis, implantación y mantenimiento del Sistema de Gestión del Tiempo de Trabajo y del Control de Accesos del Cabildo de Tenerife

1. Descripción del servicio

El servicio a contratar consta de una serie de actividades descritas a continuación, destinadas a proporcionar al Cabildo de Tenerife (en adelante ECIT) de un Sistema de Gestión del Tiempo de Trabajo y del Control de Accesos (en adelante Sistema). **El orden de descripción de las actividades no implica una secuencialidad obligatoria en las mismas**, ya que se realizarán de manera paralela todas las actividades que sea posible, trabajando en distintas iteraciones, de cara a ajustar los tiempos de implantación del proyecto y a facilitar la gestión del mismo.

El Sistema de Horario controlará la presencia y el acceso de la totalidad del personal actual del ECIT, un máximo de 1600 empleados/as, así como de las visitas de personas no perteneciente a la administración que accedan a los centros de trabajo del ECIT. Se detalla en el Anexo VI, y a título orientativo, el número de empleados, por colectivos, al servicio directo del Excmo. Cabildo Insular de Tenerife.

El Sistema deberá permitir la posibilidad de gestión multientidad.

El Sistema se implantará y mantendrá en todos los centros de trabajo que en el momento de su puesta en producción formen parte del ECIT, así como en los nuevos centros que se puedan habilitar en el futuro, adaptándose en todos ellos a las distintas infraestructuras de comunicación de las que dispone cada uno. Estos centros se encuentran físicamente distribuidos en la isla de Tenerife (*ver Anexo III*). Se entenderá incluido dentro del alcance del contrato la adaptación del mismo a cualquier variación de centros (altas, bajas, traslados, etc) que se pueda producir durante la ejecución del mismo.

En virtud de lo anterior, la presente contratación tiene por objeto la prestación de los siguientes servicios, en los términos de lo previsto en el presente documento:

- **Servicio Base.**
 - El objeto de esta prestación es el análisis, implantación, puesta a disposición del software y hardware necesario, apoyo a la gestión y mantenimiento del sistema de horario flexible del Excmo. Cabildo Insular de Tenerife, en adelante ECIT, cuya implantación se realizará de forma progresiva a través de diferentes fases durante la ejecución del contrato.
 - Lo anterior conllevará una prestación en cuatro fases: a) fase de implantación de funcionalidades fundamentales, b) fase de implantación de funcionalidades suplementarias, c) Fase de mantenimiento y prestación del servicio, y d) Entrega del servicio.
 - A) Funcionalidades fundamentales, descritas en el apartado 1.2, son aquellas funcionalidades necesarias que permitan llevar a acabo el control horario y de accesos de los empleados, como por ejemplo:
 - Registro de fichajes de entrada y salida.
 - Configuración y asignación de horarios (turnos y cuadrantes)
 - Gestión de solicitudes y autorizaciones de ausencia y de presencia.
 - Migración de autorizaciones desde otros sistemas.
 - Emisión de informes
 - Portales
 - Configuración y asignación de permisos de acceso a edificios y otros recintos

La puesta en producción de las funcionalidades fundamentales comprende un plazo máximo de ejecución de 3 meses, desde la formalización del contrato. Esta fase supone la puesta en



producción completa o parcial, según las funcionalidades detalladas en el apartado 1.2, de los siguientes hitos:

- Hito 1. Análisis de la regulación del ECIT y de los requisitos del sistema, incluyendo el análisis de las integraciones del sistema con otros ya implantados. Propuesta de solución funcional y técnica. (Apartado 1.1. Actividad 1)
 - Hito 2. Configuración del Sistema o desarrollos necesarios para dar respuesta a la lista de requisitos resultado de la fase de análisis. (Apartado 1.2. Actividad 2)
 - Hito 3. Despliegue de los elementos hardware que sustituyen a los actuales o configuración de aquellos que sean susceptibles de reutilización. (Apartado 1.3. Actividad 3)
 - Hito 4. Migración de datos. (Apartado 1.4. Actividad 4)
 - Hito 5. Carga de huellas dactilares de los empleados del ECIT y sustitución en su caso de las tarjetas de fichaje. (Apartado 1.5. Actividad 5)
 - Hito 6. Formación. (Apartado 1.6. Actividad 6)
- B) Funcionalidades suplementarias, descritas en el apartado 1.2, son aquellas funcionalidades no imprescindibles par al apuesta en marcha del servicio de control horario y accesos, que se relacionan a continuación:
- Gestión de Horas automatizada de horas extraordinarias
 - Gestión automatizada de otras Bolsas de tiempo (Distribución irregular de jornada, Bolsa, etc.)
 - Módulo de visitas.
 - Cualquier otra funcionalidad que se estime necesaria durante la Fase de Análisis.

La puesta en producción de las funcionalidades suplementarias comprende un plazo máximo de ejecución de 6 meses desde la puesta en producción de las funcionalidades fundamentales. Esta fase supone la puesta en producción completa o parcial, según las funcionalidades detalladas en el apartado 1.2, de los siguientes hitos:

- Hito 2. Configuración del Sistema o desarrollos necesarios para dar respuesta a la lista de requisitos resultado de la fase de análisis. (Apartado 1.2. Actividad 2)
 - Hito 4. Migración de datos. (Apartado 1.4. Actividad 4)
 - Hito 6. Formación. (Apartado 1.6. Actividad 6)
- C) Mantenimiento y prestación del servicio. Plazo de ejecución desde la puesta en producción de las funcionalidades fundamentales hasta la finalización del contrato. Comprende, completa o parcialmente según las funcionalidades detalladas en el apartado 1.2, los siguientes hitos.
- Hito 6. Formación. (Apartado 1.6. Actividad 6)
 - Hito 7. Soporte a la puesta en producción. (Apartado 1.7. Actividad 7)
 - Hito 8. Mantenimiento (Apartado 1.8. Actividad 8)
- D) Entrega del servicio. A realizar durante los 3 meses previos a la finalización de la contratación. Comprende el siguiente hito:
- Hito 9. Mantenimiento (Apartado 1.9. Actividad 9)

- **Servicio ampliado.**



- El objeto de esta prestación del servicio son las posibles ampliaciones del número medio de empleados a gestionar por un año, durante la vida del contrato, cuando el número de los mismos supere los 1.600 incluidos en el servicio base.

1.1. Actividad 1. Análisis de la regulación del Cabildo de Tenerife y de los requisitos del sistema, incluyendo el análisis de las integraciones del Sistema con otros ya implantados. Propuesta de solución funcional y técnica.

El servicio incluye la tarea de análisis de requisitos y de propuesta detallada de solución funcional y técnica. A efectos de realizar una valoración del trabajo a realizar por parte de las entidades licitadoras, se describen en este apartado funcionalidades de las que dispone el sistema en la actualidad o que se identifican como necesidades para el Sistema a implantar, cuyo análisis detallado será el objeto de esta actividad.

Se debe tener en cuenta además que la regulación del Sistema de Horario Flexible y Control de Presencia del ECIT es susceptible de ser modificada durante la licitación del contrato, por lo que se atenderá de manera obligatoria a lo recogido en esta regulación en el momento de ejecución de esta actividad, y el sistema deberá adaptarse a las modificaciones que sufra dicha regulación durante el periodo de ejecución de este contrato de servicios, por lo que la actividad de Análisis se activará con la frecuencia que sea necesaria durante la vida del contrato.

Requisitos funcionales.

Funcionalidades Generales

El Sistema deberá ser multientidad, pudiendo agrupar el ECIT de la manera que considere su estructura organizativa y aplicando a cada agrupación las peculiaridades de funcionamiento que se definan. Estas distintas agrupaciones podrán ser gestionadas de manera centralizada o descentralizada, existiendo la capacidad de asignar a los/as usuarios/as un ámbito de permisos específico para una o varias agrupaciones.

De igual forma, los cómputos que se definan en el Sistema podrán ejecutarse en el ámbito de una o varias agrupaciones y además pudiendo seleccionar un colectivo o un/a empleado/a determinados.

El Sistema dispondrá de interfaz para distintos tipos de perfiles:

- Portal del/la empleado/a.
- Portal del/la superior/a jerárquico/a.
- Portal del/la gestor/a de personal.
- Portal del/la administrador/a.
- Portal del personal de seguridad.

Solicitudes y autorizaciones

Las solicitudes de ausencia o de presencia serán realizadas a través del portal del empleado/a o mediante los propios dispositivos hardware de fichaje. Durante la ejecución de la presente actividad 1 se definirá cuáles de las solicitudes estarán disponibles en el dispositivo hardware de fichaje.

A las solicitudes realizadas mediante el portal del empleado/a podrán adjuntarse los documentos que éste/a necesite aportar para su justificación, así como añadirse comentarios. Los/as responsables de validar y/o autorizar las solicitudes tendrán acceso a estos documentos adjuntos y a los comentarios. Por su parte, también podrán realizar anotaciones relacionadas a la autorización o validación que serán visibles por el/la empleado/a.

Las distintas interfaces del Sistema mostrarán el estado de la solicitud así como toda la información asociada a la misma (pendiente, validada, autorizada, fecha de solicitud, fecha de validación, datos del/la empleado/a, etc.). Una vez autorizada la solicitud se computarán las horas de ausencias como trabajadas y podrán repercutir en los saldos de horas que en la fase de análisis se haya estimado conveniente en función de las características de cada una de las incidencias.



A fin de poder emitir informes estadísticos y de apoyo a la toma de decisiones, se establecerán mecanismos que permitan distinguir las horas trabajadas de forma presencial, de las horas de ausencia o presencia autorizadas, diferenciando entre los distintos motivos de autorización.

Los/as trabajadores/as también podrán solicitar autorizaciones de presencia fuera de su jornada laboral, que computarán las horas según se defina para cada caso. Por ejemplo, las autorizaciones de asistencia a cursos fuera de la jornada impartidas en centros corporativos no computarían las horas como trabajadas, aunque sí se sumarían en el saldo de horas de asistencia a cursos. Sin embargo las solicitudes de horas extras cuando se realizan trabajos fuera de la jornada sí computarían como trabajadas, una vez autorizadas.

En función de las diferentes incidencias se podrán configurar al menos tres niveles de autorización:

- Nivel 1: La solicitud se autoriza automáticamente (P.e. un desplazamiento entre centros corporativos)
- Nivel 2: La solicitud es autorizada por el/la superior/a jerárquico/a u otro/a validador/a determinado al efecto por el ECIT (P.e. una salida laboral). Respecto a las solicitudes configuradas con este nivel de autorización, se podrá parametrizar para las incidencias que se determine, que la misma se autovalide una vez transcurrido un plazo de tiempo establecido sin que el/la validador/a la haya autorizado o rechazado.
- Nivel 3: Será necesaria la validación por el/la superior/a jerárquico/a u otro/a validador/a determinado a tal efecto por el ECIT y la posterior autorización por el/la gestor/a de personal (P.e. una consulta médica).

Los superiores/as jerárquicos/as y gestores/as de personal encargados/as de validar y/o autorizar respectivamente las solicitudes realizadas por los/as empleados/as, podrán asignarse de forma individual a cada trabajador/a o por grupos. Asimismo se permitirá para un/a mismo/a trabajador/a o grupo, la asignación de distintos/as validadores/as en función de los motivos de autorización. Por ejemplo, las autorizaciones de ausencia de los/as empleados/as del Servicio Técnico serán validadas por su Jefe/a de Servicio, salvo las autorizaciones por el motivo de *Salida Laboral* que serán validadas por un responsable de unidad adscrito al servicio.

Para cada validador/a se podrán determinar validadores/as delegados/as y suplentes:

- Los validadores/as delegados/as podrán validar y en su caso autorizar las solicitudes realizadas por todos/as los empleados/as asignados al validador/a titular, o sólo a un subconjunto. De igual forma, tendrán permiso de validación o autorización sobre un conjunto determinado de incidencias.
- La aplicación activará de forma automática al validador/a suplente durante las vacaciones del titular siempre que estas se encuentren autorizadas en el Sistema sin detrimento de que se pueda activar un suplente en cualquier otro momento de forma manual y permitirá esta activación o desactivación tanto por parte de gestores/as de personal, como por el propio titular.

Durante la fase de análisis objeto de este contrato se determinará en detalle el funcionamiento particular de las incidencias. Por ejemplo una autorización de ausencia por el motivo desplazamiento cuyo objetivo es el de autorizar como trabajado el tiempo en el que un/a empleado/a se encuentra realizando un trayecto entre dos centros del ECIT por motivos laborales, se podría definir que no compute como tiempo trabajado si el centro de origen y el de destino son el mismo, y además que genere un aviso al validador/a correspondiente.



Turnos y cuadrantes de trabajo

El Sistema permitirá el diseño de distintos tipos de turnos (flexibles, rígidos, con franjas horarias de cortesía, etc.) así como la planificación de cuadrantes que se repetirán cíclicamente por periodos de tiempo establecidos. La asignación podrá realizarse por persona, por colectivos y por entidades.

Los turnos deberán contemplar como mínimo la siguiente parametrización:

- N° de horas planificadas en la jornada.
- Hora de inicio de la jornada.
- Hora de fin de la jornada (podría ser en fecha distinta a la del inicio).
- Zonas de presencia obligatoria.
- Zonas de presencia flexible.
- Zonas de cortesía.
- Zonas de descanso (Obligatorio o voluntario).
- Zona de horas nocturnas.
- Zona de presencia no autorizada.

Los parámetros de tipo zona se configurarán o no en función de los requerimientos del turno. De igual forma el número de horas planificadas podría ser cero. Podrán configurarse turnos totalmente abiertos, que computarán las horas trabajadas sin establecerse un número de horas determinado a cumplir. Por ejemplo, por una emergencia o caso excepcional el/la empleado/a debe realizar un trabajo durante un día que tiene planificado como libre sin conocerse cuáles serán las horas de inicio o de fin, ni las horas necesarias.

En la planificación quedarán reflejados de forma automática los festivos correspondientes al centro de trabajo al que haya sido asignado el/la empleado/a, así como los festivos nacionales y regionales. Sin perjuicio de que puedan diseñarse cuadrantes sobre los que no se apliquen los festivos.

Será de vital importancia que el sistema realice correctamente el cómputo de las horas de los/as trabajadores/as a los que se les planifiquen turnos nocturnos, evitando disfunciones motivadas por el hecho de que un turno comience de un día y finalice en el día siguiente. Por ejemplo, un turno que comienza a las 22:00 hs y finaliza a las 06:00 del día siguiente.

El Sistema permitirá la aplicación global y automática, de manera planificada, modificaciones puntuales que afecten a conjuntos de turnos. Por ejemplo, la reducción de una hora diaria para turnos con 7:30 horas planificadas y reducción proporcional para el resto de turnos con un número distinto de horas planificadas.

Los/as empleados/a podrán solicitar a través del portal del/la empleado/a cambios en su planificación que impliquen tanto la modificación de un turno como de un cuadrante. Estas solicitudes deberán ser validadas y autorizadas por el superior/a jerárquico/a y por el/la gestor/a de personal respectivamente.

Bolsas de tiempos

El Sistema deberá contar con funcionalidades que permitan establecer distintas bolsas de tiempo para gestionar los excesos de jornadas realizados por los/as empleados/as que podrán utilizarse posteriormente para compensar ausencias. Ejemplos de estas bolsas podrían ser:

- Bolsa para distribución irregular de jornada: Acumula el tiempo de excesos de jornada que posteriormente podría utilizarse para compensar ausencias, durante un periodo de tiempo establecido en la normativa.
- Bolsa para Horas Extraordinarias: Acumula el tiempo de exceso de jornada que posteriormente podría utilizarse para compensar ausencias o para su abono, durante un periodo de tiempo



establecido en la normativa. El saldo disponible sería el resultante de multiplicar el exceso por un índice determinado.

Para que todo o parte de un exceso de horas diario se sume a un bolsa determinada, se podrá configurar que el/la empleado/a realice una solicitud que a su vez puede ser distinta en función de la bolsa de la que se trate. La citada solicitud podrá necesitar posteriores validaciones y/o autorizaciones.

Se podrán configurar restricciones, como por ejemplo, un tope máximo anual, un mínimo de exceso diario necesario para poder solicitar su acumulación en una bolsa, etc.

El saldo acumulado en una bolsa podrá ser consumido compensando ausencias o mediante cualquier otro modo de compensación que se establezca. Para el caso de la compensación de ausencias, el/la empleado/a creará una solicitud de autorización de ausencia relativa a que por el tiempo en que permanezca ausente.

Fichajes

Una característica que debe contemplar el Sistema es la posibilidad de conocer en tiempo real (con un margen de tiempo máximo de 5 minutos para la descarga de fichajes en el Sistema desde los dispositivos de fichaje) los fichajes realizados por los/as usuarios/as del sistema. La aplicación proporcionará toda la información relacionada con un evento de fichaje, que como mínimo será: tipo de fichaje (automático, manual, solicitado por el/la empleado/a, etc.), fecha y hora, sentido (entrada, salida), centro, terminal, puerta, solicitud asociada, datos del personal (código, tarjeta, huella, etc.).

El Sistema controlará la existencia de fichajes impares tras el cierre de la jornada de trabajo, y avisará a los/as usuarios/as (personal, validadores/as y gestores/as de personal/a) para que se realice su corrección. Se tendrá en cuenta el caso de los turnos nocturnos para la identificación de fichajes impares, teniéndose en cuenta la jornada de trabajo y no el día natural.

El cómputo de una jornada de trabajo en la que se han realizado fichajes impares debe dar el mismo resultado que se obtendría si el/la trabajador/a hubiese faltado por día completo sin justificación. Además se generarán avisos tanto a la persona afectada como a sus superiores/as jerárquicos/as, con el fin de que puedan corregirlos.

Se considerarán fichajes impares dos fichajes seguidos en el mismo sentido (entrada o salida) o un número impar de fichajes durante una jornada laboral.

Perfiles y Roles

El Sistema debe permitir crear, modificar y asignar a los/as usuarios/as los distintos perfiles y roles del mismo.

La configuración de un nuevo perfil de usuario/a permitirá la activación o desactivación del permiso de uso sobre todas y cada una de las funcionalidades contempladas por cada interfaz del Sistema.

La configuración de un rol, permitirá la asignación de uno o varios perfiles a un mismo/a usuario/a.

Avisos

Se podrán configurar avisos que informen a los/as usuarios/as del sistema de incidencias y eventos que se estimen necesarios para la gestión eficiente de la parte del sistema que les corresponda. Se relacionan a continuación algunos ejemplos ilustrativos de esta funcionalidad:

- Para empleados/as: Avisos de fichajes impares, de ausencias sin justificar, de autorizaciones o rechazos de sus solicitudes por parte del superior/a o de los/las gestores/as de personal, etc.



- Para superiores/as jerárquicos/as: Avisos de solicitudes pendientes de validar o autorizar, de ausencias sin justificar de los/as empleados/as, de solicitudes pendientes próximas a autovalidarse, etc.
- Para gestores/as de personal: Fichajes realizados por empleados/as que han sido dados de baja en el sistema, intentos de fichaje en centros en los que no se tiene permiso habilitado, etc.
- Para administradores/as: avisos sobre estado de salud del sistema hardware, distintas alarmas de monitorización del sistema, etc.

Los avisos se mostrarán en las interfaces del Sistema y se enviarán a la cuenta corporativa de correo electrónico de cada empleado/a receptor/a de los mismos.

Control de Accesos

El alta de un/a nuevo empleado/a conllevará la asignación de los permisos de acceso a los centros de trabajo en los que haya instalados dispositivos de control de acceso (tornos y pasillos) o presencia (terminales de fichaje). La aplicación permitirá a los/as gestores/as de personal modificar estos permisos en cualquier momento y se establecerá una configuración por defecto.

Portal del/la empleado/a

El portal del/la empleado/a debe proporcionar al/la trabajador/a toda la información relativa a su tiempo de trabajo y permitirle realizar la gestión del mismo.

Se mostrará la información actualizada al momento de la consulta (por ejemplo el último cálculo de saldos o la última recopilación de fichajes) y relativa a un periodo de tiempo a determinar por la dirección del proyecto, pudiendo modificarse mediante las funcionalidades de administración. Los empleados/as tendrán la posibilidad de simular cómo resultarían sus saldos si se aprobasen solicitudes que aún no han sido aprobadas. Se contemplará la visualización de gráficos o tablas que muestren al/la empleado/a información agrupada relacionada con su tiempo de trabajo como por ejemplo absentismo, excesos de jornada o incumplimientos.

Se dispondrá de mecanismos de interacción con el sistema que permitan al empleado/a la adecuada gestión de su tiempo de trabajo, como por ejemplo, creación, modificación y eliminación de solicitudes pendientes de autorizar, solicitud de eliminación o modificación de solicitudes ya validadas o autorizadas, solicitud de fichajes para corregir errores, solicitar un cambio de turno, de jornada o de planificación.

El sistema permitirá la impresión de cualquier información mostrada.

Portal del superior/a jerárquico/a

El portal para el superior/a jerárquico/a incluirá las funcionalidades necesarias para la supervisión y gestión del tiempo de trabajo de los/as empleados/as a su cargo a efectos de la gestión horaria.

Este portal permitirá consultar los saldos de horas y las solicitudes correspondientes al conjunto de incidencias sobre los que se le otorguen permisos mediante la gestión de perfiles y roles de seguridad.

Podrá validar o autorizar las solicitudes en función del nivel de validación configurado a las incidencias. También podrá rechazar las solicitudes o dejarlas pendientes. En los tres casos tendrá la posibilidad de introducir anotaciones indicando el motivo de rechazo, que podrá ver tanto el/la empleado/a afectado/a como los gestores de personal que tengan los permisos necesarios.



En general las solicitudes podrán ser como mínimo de autorización de ausencia o de presencia, de modificaciones de turnos, de cambios de planificación y de autorización de fichajes omitidos.

Portal del gestor/a de personal

La principal función de los/as gestores/as de personal pertenecientes a la plantilla de personal del ECIT respecto al Sistema será la de autorizar o rechazar en última instancia las solicitudes de los/las empleados/as, por lo que estas funcionalidades deben ser contempladas en el portal del gestor/a.

Otras funcionalidades de gestión que deberá permitir este portal, y que durante la ejecución del contrato llevará a cabo la empresa adjudicataria son las siguientes:

- Altas, bajas y modificaciones de datos de empleados/as.
- Asignación de tarjetas identificativas
- Asignación y modificación de planificaciones de turnos.
- Aplicación de modificaciones globales sobre los turnos (p.e. reducción de una hora diaria por turnos de 7:30 planificadas o parte proporcional para otros turnos)
- Asignación de validadores/as titulares y suplentes
- Asignación y modificación de permisos de acceso por centro.
- Asignación y modificación de unidades organizativas.
- Asignaciones de un portal de empleado/a concreto.
- Congelación de los datos del personal individual o colectivamente anteriores a una fecha determinada.
- Recálculos puntuales por empleado/a o colectivo.
- Gestión de tarjetas (activar, desactivar, invalidar, etc.)
- Emisión de informes

Todas las asignaciones se podrán realizar de forma individual por empleado/a o globalmente por colectivo, pudiéndose establecer valores por defecto.

Portal del/la administrador/a

Las funciones de administración correrán a cargo de la empresa adjudicataria, sin embargo esto no impedirá que personal del ECIT designado al efecto pueda acceder a dichas funcionalidades con el objetivo de poder realizar un seguimiento del estado de ejecución de las tareas que se encarguen a la empresa, para lo que deberá disponerse de una interfaz web de igual forma que para el resto de usuarios/as.

Mediante la citada interfaz, deben poder realizarse de forma sencilla e intuitiva, como mínimo, las siguientes funciones:

- Alta de gestores de personal.
- Carga de festivos.
- Carga de la estructura organizativa de la entidad.
- Modificaciones puntuales de la estructura organizativa.
- Diseño de turnos.
- Diseño de cuadrantes.
- Diseño de perfiles de seguridad y roles.
- Diseño de portales del empleado/a.
- Carga masiva de autorizaciones.
- Configuración del recálculo automático.
- Emisión de informes de auditoría.
- Configuración de terminales de fichaje.



El/la administrador/a mediante su interfaz deberá poder configurar los terminales de fichaje, por ejemplo determinar el listado de solicitudes de ausencia o presencia que se muestran en los mismos.

Portal del personal de seguridad

El personal de seguridad tendrá acceso a un portal para el seguimiento y control de las personas que accedan a los centros del ECIT.

Se facilitará una tarjeta identificativa temporal y el personal de seguridad podrá determinar el rango temporal de validez de la misma, que podrá ser del orden de horas para visitas puntuales, o de días o meses para visitas frecuentes. Las tarjetas deben ser reutilizables, por lo que se establecerán mecanismos que permitan relacionar los datos personales de distintas visitas con una misma tarjeta.

El sistema dispondrá de la posibilidad de consultas de información y emitirá los avisos que se predefinan, con el fin de que el personal de seguridad disponga de información como por ejemplo el número de visitantes que se encuentran en un centro en un momento determinado, de las visitas que han superado el periodo de tiempo para el que se les ha dado permiso de acceso sin abandonar el centro y cualquier otra información que durante la fase de análisis se determine importante para llevar a cabo el control de presencia.

Informes

El servicio prestado incluirá el diseño y la emisión de informes que permitan informar del estado de cualquier aspecto relativo a la planificación y cumplimiento de las jornadas laborales de los empleados/as, tanto individual como colectivamente. De igual forma, se podrán obtener información sobre cualquier otra materia relacionada con el Sistema y cuyos datos estén almacenados en el mismo.

El ECIT solicitará a la empresa adjudicataria el diseño de nuevos informes que no hayan sido contemplados inicialmente, tanto en la fase de análisis del Sistema como durante su mantenimiento. Con el objetivo de que las empresas licitadoras puedan hacer una valoración del esfuerzo relativo a este apartado, se relacionan los tipos de informes que, como mínimo, deberán ser implementados:

- Informes de control de sistemas: Estos informes permitirán a los/as administradores/as conocer el estado de salud de los elementos del sistema. Por ejemplo, estado de las comunicaciones con los terminales, información sobre el recálculo diario o información registrada en ficheros logs.
- Informes de control horario: Se trata de informes de apoyo a la gestión. Por ejemplo, planificación horaria, fichajes impares, tarjetas caducadas, intentos de fichaje en centros no autorizados, o empleados/as por centro.
- Informes sobre cumplimientos de la planificación: Reflejarán el grado de cumplimiento o incumplimiento de los empleados/as. Por ejemplo, incumplimientos de jornada, faltas en presencia obligatoria o ausencias por jornada completa, horas extraordinarias.
- Informes estadísticos: Estos informes servirán de apoyo a la dirección para la toma de decisiones. Grado de incumplimiento por unidad organizativa (Servicio, área, centro, etc.), autorizaciones por tipo de incidencia, absentismo, etc.
- Cuadros de mando: Orientados a facilitar la toma de decisiones y el control. Recogerá los principales indicadores y los presentará de forma sinóptica y resumida, mostrando la evolución de los parámetros fundamentales del negocio.

La información del sistema que sea susceptible de ello podrá ser generada en la plataforma de Business Intelligence Corporativa (basada en el software Pentaho). En estos casos el diseño y la emisión de informes



deberá ser igualmente un servicio prestado por la empresa adjudicataria y deberá permitir el tratamiento de los mismos por el gestor/a de personal.

Durante la realización de las tareas de consultoría y análisis objeto de este contrato, se describirán en detalle tanto los informes recogidos en este apartado como aquellos que se consideren necesarios para la correcta gestión del Sistema.

Tipos de identificación personal

Tanto los terminales de control de presencia como los dispositivos de control de acceso deberán poder configurarse para admitir la identificación personal de los empleados/as y, en casos determinados también de las visitas, mediante huella dactilar u otros medios de reconocimiento biométricos que garanticen la identificación inequívoca del/la usuario/a. Para mayor seguridad, si se estima necesario durante la fase de análisis del proyecto, se podrá exigir adicional o alternativamente la utilización de una tarjeta identificativa que deberá ajustarse a las características técnicas especificadas en el Anexo IV de este pliego de prescripciones técnicas.

Para el caso de la identificación biométrica se establecerá un método alternativo para las personas que por razones fisiológicas no puedan hacer uso del mecanismo general.

Control de accesos

Los dispositivos de control de acceso deberán programarse para que sólo permitan el mismo a las personas autorizadas. Esta autorización será realizada por los gestores de personal para los empleados o por el personal de seguridad para el caso de las visitas.

Los permisos de acceso podrán establecerse en función de edificios completos, puertas determinadas, plantas, recintos o cualquier tipo de zona en las que haya uno o más de estos dispositivos.

Registro de fichajes

Tanto los dispositivos de control de acceso como los terminales de presencia, permitirán el registro como mínimo de la siguiente información:

- Fecha y hora en la que se produce el fichaje.
- Sentido del fichaje.
- Identificador del terminal o dispositivo hardware en el que se ha fichado (P.e. Torno garaje -1)
- Edificio y puerta en el que está instalado el terminal (P.e. Ed. Alcalde Mandillo, Puerta Principal)
- Identificador del usuario/a en caso de fichar con huella dactilar
- Identificador de la tarjeta con la que se ha intentado el acceso, en caso de utilizarse tarjeta identificativa.
- Estado del acceso: Permitido, denegado, usuario/a desconocido/a, etc.

Registro de solicitudes

Los terminales de fichaje y dispositivos de control de acceso deberán permitir la introducción de solicitudes de autorización de ausencia o presencia por parte de empleados/as y visitas.



Consulta de saldos

Con el fin de que el colectivo de empleados/as que debido a las características de su puesto no tengan acceso diario a un ordenador en su puesto de trabajo, los terminales de presencia y dispositivos de control de acceso deberán contar con una funcionalidad que permita la consulta de los saldos de horas que estén publicados en el Portal del Empleado/a, según el procedimiento que se determine durante la fase de análisis del proyecto, así como la realización de solicitudes.

Integración con sistemas corporativos

Aplicación corporativa de gestión de personal y recursos humanos

El Sistema se deberá integrar con el sistema corporativo de información de gestión de personal y recursos humanos (SIRRHH, implementada con Meta4) tanto para la lectura como para el envío de información importante para el soporte a la gestión.

Deberá incorporar automáticamente información de la estructura organizativa y del personal del Cabildo, tanto el alta de nuevos/as empleados/as como las modificaciones que se produzcan durante su vida laboral al servicio del Cabildo de interés para el Sistema de Control Horario (por ejemplo unidad organizativa a la que están adscritos). Ante bajas a un empleado/a, el Sistema debe desactivar su tarjeta, e impedirse el fichaje en todos los terminales. Algunas asignaciones a definir durante el análisis, como por ejemplo la asignación de responsables, se podrán realizar de forma automática.

Por otra parte, nutrirá a SIRRHH con la información de las ausencias que sea necesario incorporar a esa aplicación e información que impacte directamente en la nómina como descuentos motivados por ausencias injustificadas.

El mecanismo de integración se acordará durante la fase de análisis de manera conjunta con el equipo de soporte de SIRRHH.

Directorio Activo

El Sistema se integrará con el Directorio Activo corporativo según se recoge en la guía de desarrollo de aplicaciones (<http://www.tenerife.es/guiadesarrollo>).

Plataforma corporativa de monitorización (Nagios, ElasticSearch)

La empresa deberá configurar los agentes de Nagios y los mecanismos (por ejemplo fluentd, beats o filtros de Logstash) para nutrir la base de datos de ElasticSearch corporativa, que se definan en la fase de Análisis y que permitan realizar una correcta monitorización y un correcto seguimiento del Sistema. Esto se realizará sin descartar otros mecanismos de monitorización que la empresa ponga a disposición del Cabildo para este proyecto y que deberá explicar en su oferta.

1.2. Actividad 2. Configuración del sistema o desarrollos necesarios para dar respuesta a la lista de requisitos resultado de la fase de análisis.

Esta actividad se centrará en la configuración del Sistema o en el desarrollo de las funcionalidades necesarias para dar respuesta a los requisitos acordados en la Actividad 1.

La puesta en producción del servicio tiene un plazo **máximo de 3 meses desde la fecha de formalización del contrato** con las **funcionalidades fundamentales**. Se consideran fundamentales las funcionalidades necesarias que permitan llevar a cabo el control horario y de acceso de los empleados/as, como por ejemplo:

- Registro de fichajes de entrada y salida.



- Configuración y asignación de horarios (turnos y cuadrantes).
- Gestión de Solicitudes y autorizaciones de ausencia y de presencia.
- Migración de autorizaciones desde otros sistemas.
- Emisión de informes.
- Portales.
- Configuración y asignación de permisos de acceso a edificios y otros recintos.

Para la puesta en producción de las **funcionalidades suplementarias** se establece **un plazo máximo de 6 meses desde la fecha de puesta en producción de las funcionalidades fundamentales**. Se consideran suplementarias aquellas funcionalidades no imprescindibles para la puesta en marcha del servicio de control horario y accesos, que se relacionan a continuación:

- Gestión de Horas automatizada de horas extraordinarias.
- Gestión automatizada de otras Bolsas de tiempo (Distribución irregular de jornada, Bolsa, etc.).
- Módulo de visitas.
- Cualquier otra funcionalidad que se estime necesaria durante la fase de Análisis.

El cumplimiento de estos hitos requiere además la ejecución de las tareas previstas en las actividades 3, 4, 5 y 6, de acuerdo al alcance funcional de cada fase.

Las entidades licitadoras deberán reflejar en su oferta los mecanismos que pondrán en marcha para asegurar una correcta ejecución de estos trabajos y su alineación con los requisitos del proyecto.

1.3. Actividad 3. Despliegue de los elementos de hardware que sustituyen a los actuales o configuración de aquellos que sean reutilizables.

El servicio incluye los trabajos de puesta a disposición e instalación del número de terminales de fichaje que se determine por parte del Cabildo hasta un máximo de 70, así como los dispositivos necesarios para el control de los accesos al menos en tres de los edificios del ECIT con mayor número de empleados/as y en los accesos a los centros de proceso de datos u otras dependencias en las que se estime necesario por parte de Cabildo. Todos ellos en los lugares donde están instalados los utilizados por el Sistema en producción al inicio de la ejecución del contrato.

Los citados terminales y dispositivos de control de accesos serán propiedad de la empresa adjudicataria y ésta cederá el uso al Cabildo durante la vigencia del contrato. La empresa adjudicataria se encargará también de retirar los terminales actualmente instalados y de su entrega al STIC.

Los dispositivos de control de accesos (descritos en el Anexo II), podrán ser reutilizados y reconfigurados asumiendo la empresa adjudicataria el mantenimiento de los mismos, o su sustitución durante la duración del contrato por equipos propiedad de la empresa. No aplicándose esta opción a los dispositivos de fichaje que serán proporcionados por la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria será responsable también de la reubicación de los terminales en caso de que así lo solicite el Cabildo durante la ejecución del contrato.

La empresa podrá proponer mecanismos de fichaje alternativos, sin necesidad de instalar un terminal de fichaje, en centros con un número reducido de empleados/as. La propuesta puede ser aceptada por el Cabildo quien valorará la justificación de la misma y la conveniencia de no instalar terminales que puedan suponer superar el máximo de terminales incluidos en el servicio.

Por otra parte, la empresa deberá proporcionar una solución de fichaje para aquellos empleados/as cuyas cualidades físicas dificulten el fichaje mediante características biométricas.

Las entidades licitadoras deberá incluir en su oferta la propuesta de solución de elementos de hardware y el plan de despliegue de los mismos.



Las labores de cableado de comunicaciones o de suministro de energía eléctrica quedan fuera del alcance de este contrato.

1.4. Actividad 4. Migración de datos.

La empresa se encargará de la extracción de datos del Sistema que se utiliza en la actualidad en el Cabildo y de su carga en el Sistema objeto de este contrato. Los datos a migrar serán aquellos necesarios para que se pueda aplicar de manera correcta la regulación del Cabildo en materia de Horario Flexible durante la implantación del Sistema y se definirán en la Actividad 1 de Análisis Funcional.

1.5. Actividad 5. Carga de huellas dactilares de los empleados del Cabildo y sustitución en su caso de las tarjetas de fichaje.

La empresa asumirá la tarea de la carga de las huellas dactilares de los empleados/as en los terminales de fichaje. Deberá especificar en su oferta la propuesta de solución para esta tarea, identificando claramente si existe la posibilidad de carga desatendida de huellas y en ese caso explicando el mecanismo para ello.

En caso de que el sistema a implantar no sea compatible con las tarjetas de fichaje que en la actualidad usan los empleados/as del Cabildo, la empresa adjudicataria realizará la sustitución de las mismas por las ofertadas. Las características de las tarjetas utilizadas en la actualidad por el personal del ECIT a efectos del control de presencia y accesos se pueden consultar en el Anexo IV.

1.6. Actividad 6. Formación.

La empresa deberá impartir formación a distintos niveles, y se deberá repetir con carácter anual para aquellos/as usuarios/as de la aplicación que requieran de formación una vez puesto en marcha el sistema, ya sea por incorporarse al Cabildo o por un cambio en sus funciones.

Formación presencial.

- Para Empleados/as. Para la puesta en marcha del Sistema un curso de formación de hasta un máximo de 1600 empleados/as de un mínimo de dos horas de duración. Repetición anual de este curso para aquellos empleados/as que se hayan incorporado al Cabildo desde la impartición del primer curso o para aquellos que el Cabildo seleccione.
- Para Gestores/as. 1 Curso de formación anual de un mínimo de 15 horas sin límite de número máximo de gestores.
- Para Administradores/as. Curso de formación anual de un mínimo de 25 horas, sin límite máximo de número de administradores/as.
- Para el Personal de seguridad. Curso de formación anual de un mínimo de 5 horas, sin límite máximo de personal de seguridad.

Formación online.

- La totalidad de los cursos presentados deberán ser generados en formato *scorm* e incorporados a la plataforma corporativa de formación del Cabildo (Moodle). Estos cursos tendrán un formato autoguiado, incluirán vídeos explicativos y exámenes de autocorrección y evaluación, de manera que cualquier empleado/a pueda realizarlo cuando considere conveniente. Deberá haber un curso en este formato para cada perfil de la aplicación (Empleados/as, Gestores/as, Administradores/as, Personal de Seguridad).
- Estos cursos deberán de actualizarse cada vez que se realicen modificaciones en el Sistema que afecten a lo recogido en el contenido de los cursos.



1.7. Actividad 7. Soporte a la puesta en producción.

La empresa deberá apoyar al Cabildo en la puesta en producción del Sistema, tanto desde el punto de vista de gestión del cambio como a nivel técnico.

Para ello, se llevarán a cabo como mínimo las siguientes tareas:

- Durante los 10 días laborables siguientes a la puesta en producción, presencia durante al menos un horario de 07:00 a 17:00 de un/a técnico/a de la empresa en cada uno de los tres centros principales del Cabildo (Edificio Principal, Edificio Alcalde Mandillo y Pabellón Santiago Martín), atendiendo posibles problemas en la interacción de los empleados con los dispositivos de fichaje y control de presencial.
- Durante esos diez días, atención durante 24 horas a nivel técnico para resolución en remoto o in-situ, si fuera necesario, de incidencias del Sistema.
- La empresa asumirá la tarea de configuración e instalación de aquellos elementos del Sistema que se desplieguen en los servidores corporativos del Cabildo.

1.8. Actividad 8. Mantenimiento.

Una vez se ponga en producción el Sistema y hasta que finalice el contrato existirá un servicio de mantenimiento que asegure su correcto funcionamiento y evolución.

Este mantenimiento tendrá diversas vertientes:

- Correctivo. Si se producen incidencias en el funcionamiento del sistema con respecto a lo recogido en los requisitos del mismo, errores o en interrupciones en la prestación del servicio, degradación del rendimiento o incidencias de seguridad, la empresa deberá corregirlos según lo recogido en el apartado de Acuerdo de Nivel de Servicio.
- Mantenimiento Preventivo. Consiste en la revisión y monitorización constante del software para detectar problemas potenciales y evitar que ocurran en el futuro.
- Evolutivo.
 - Funcional. La aplicación deberá evolucionar y adaptarse a aquellos cambios que se produzcan en la normativa del Cabildo durante la vida del contrato, a aquellas modificaciones que solicite el Cabildo para mejorar el funcionamiento del Sistema en base a la experiencia de uso o a modificaciones impuestas por cambios en los sistemas con los que se integra.
 - Técnico. El Sistema deberá evolucionar a nivel técnico para adaptarse a los cambios del Entorno Tecnológico recogidos en la guía corporativa de desarrollo de aplicaciones (<http://www.tenerife.es/guiadesarrollo>).
- Centro de Servicios al Usuario (CSU). Sus competencias serán las siguientes:
 - Información a usuarios/as: Sobre el uso de aplicaciones, normativa, procedimientos, estado de incidentes, solicitudes, quejas y sugerencias, etc.
 - Gestión de incidentes: Registro y resolución de incidentes, escalado a proveedores, registro y gestión de solicitudes, registro y gestión de quejas y sugerencias, etc.
 - Relación con otros proveedores: La provisión del servicio de CSU contemplará el escalado de incidencias, peticiones quejas y sugerencias al centro de servicios al/la usuario/a de otras empresas. El CSU podrá recibir y atenderá, si son de su competencia, solicitudes de información, incidencias y peticiones remitidas desde empresas que den soporte y mantenimiento a otros sistemas de información del ECIT.
 - Gestión de solicitudes: Creación, eliminación o modificación de horarios; Creación, eliminación o modificación de motivos de autorización; altas y bajas de empleados/as; altas y bajas de superiores/as jerárquicos/as; creación, modificación y asignación de roles; configuración y asignación de portales de empleados/as; actualización de festivos, de unidades organizativas,



etc.; diseño de informes, cuadros de mandos, etc.; diseño de tarjetas identificativas; reconfiguración de terminales de fichaje; o cualquier otra tarea que se identifique durante la fase de análisis del proyecto.

- Gestión de Cambios: Documentación y control de peticiones de cambio en el Sistema ante la implementación de nuevas configuraciones o desarrollos.
- Explotación de la información derivada de la interacción con los/as usuarios/as (Informes estadísticos, detección de puntos débiles, propuestas de mejora, etc.).
- Mantenimiento de Servidores. El ECIT proporcionará los servidores dedicados necesarios para la implantación del sistema y se relaciona a continuación las responsabilidades que corresponderían a cada parte:
 - **ECIT**
 - **Recursos hardware:**
 - Asignación.
 - Soporte técnico.
 - Monitorización: solamente a nivel de estado/conectividad del servidor.
 - **Software base: S.O. + Antivirus.**
 - Suministro de licencias necesarias.
 - Integración en dominio, Configuración de usuarios/as administradores/as, IIS, Escritorio remoto, etc.
 - Soporte técnico.
 - Monitorización: solamente asegurar funcionamiento y actualización de antivirus y realización de copias de seguridad solicitadas.
 - Tareas planificadas de reinicio a petición de la empresa cuando ésta no pueda realizarlas.
 - Planificar y realizar cambios de versión (según ciclo de vida de versiones definidos por el STIC e informadas a la empresa).
 - **Seguridad:**
 - Antivirus: descarga e instalación de actualizaciones.
 - Integración WSUS corporativo. Descarga de actualizaciones para instalación por la empresa. Instalación directa de críticas y de seguridad.
 - Copias de seguridad y restauración bajo petición. Instalación y configuración Agente en base a indicación de directorios/ficheros a respaldar por la empresa.
 - En caso de problemas de seguridad originados en el equipo, infecciones de virus, hacking, etc. u otros problemas de funcionamiento que puedan afectar a otros servicios, el equipo se desconectará hasta que se solucione el incidente en cuestión, avisando acto seguido al/la administrador/a designado/a para que proceda a la solución del problema.
 - **Datos:**
 - El STIC no será responsable en ningún caso de los contenidos alojados en el/los servidor/res, ya sean los contenidos propiedad de la empresa o de terceros.
 - **EMPRESA ADJUDICATARIA**
 - **Software base:**
 - Administrador local. Reinicio del servidor.
 - En cambios de versión del software base, realizar en los plazos indicados por el STIC las pruebas y cambios necesarios (migración de productos).
 - **Software instalado:**



- Mantener actualización de software instalado para facilitar los cambios de versión del software base.
- No instalar software sin licencias. Las licencias que sean necesarias deberán ser suministradas por el Área/Servicio correspondiente.
- Soporte técnico a usuarios/as finales. Mantenimiento preventivo (operativas). Explotación.
- Las puestas en producción de nuevas versiones de la aplicación las realizará la empresa de manera coordinada con los responsables del proyecto por parte del Cabildo.
- **Seguridad:**
 - Mantenimiento seguridad equipo.
 - Planificar, instalar y probar las actualizaciones de seguridad del S.O. (WSUS).
 - Indicar al STIC las rutas de datos y la planificación para el sistema de copias de seguridad (a través del formulario correspondiente).
 - No instalación de software no adecuado.
- Monitorización. La empresa deberá implantar mecanismos de monitorización del servicio a todos los niveles que permitan identificar caídas del servicio o errores en el mismo, que se integrarán en la plataforma corporativa de monitorización (Nagios o ElasticSearch).

La empresa describirá en su oferta los canales de contacto para la prestación del servicio de mantenimiento que al menos tendrá un canal telefónico, correo electrónico y un formulario web. Por otra parte describirá el mecanismo mediante el cual el personal del Cabildo podrán realizar el seguimiento del estado de sus incidencias o solicitudes, y **los/as usuarios/as administradores/as o gestores/as que identifique el Cabildo tendrán posibilidad de acceder al sistema de gestión de tareas para ver el detalle de incidencias concretas o para extraer información agrupada de la atención del funcionamiento del servicio**. En el formulario web de remisión de solicitudes e incidencias deberán mostrarse enlaces a manuales o guías de ayuda de la aplicación, y se valorará el que de manera automatizada se propongan guías de resolución de errores o acciones sobre la aplicación específicos para la consulta o incidencia que está remitiendo.

Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)

A continuación se indican los requerimientos mínimos en cuanto a nivel del servicio de mantenimiento de los elementos del sistema.

Horario de cobertura.

El horario de cobertura para el servicio de soporte y mantenimiento será como mínimo de **Lunes a Viernes de 7:00 a 18:00** horas (hora canaria), excluyendo festivos nacionales y de la Comunidad Autónoma Canaria.

Debe garantizarse la atención a usuarios/as en el horario y días especificados en el párrafo anterior independientemente de que en la localidad de la empresa sea día laborable o festivo.

Mantenimiento Correctivo.

El proceso de gestión de incidencias, se inicia con el cálculo de prioridades. La prioridad debe determinarse de forma objetiva, generalmente mediante la evaluación de dos atributos independientes, el impacto y la urgencia.

- Urgencia: Es una medida de cómo de rápido debe ser resuelta una incidencia. Depende del tiempo máximo de demora que acepte el/la usuario/a.
- Impacto: Es una medida de la importancia del incidente y de los posibles daños (repercusiones) que pueda tener antes de que pueda ser resuelto.



Categorías de urgencias

Para determinar la urgencia de la incidencia aplican las siguientes categorías:

Categoría	Descripción
Urgencia Alta	Cuando se produce alguna de estas situaciones: <ul style="list-style-type: none">• Incidencias en las que el bloqueo es crítico para el servicio. La incidencia paraliza el servicio, que no puede ser ofrecido hasta que se resuelva la incidencia.• Los daños (repercusiones) de la incidencia aumentan rápidamente.
Urgencia Media	<ul style="list-style-type: none">• Incidencias cuyo bloqueo no es crítico para el servicio. La incidencia no paraliza la totalidad del servicio pero debe solucionarse en tiempo y forma.
Urgencia Baja	<ul style="list-style-type: none">• Incidencias en las que el tiempo de resolución no es un factor determinante o existe solución temporal.

Categorías de impacto

Para determinar el impacto de la incidencia aplican las siguientes categorías:

Categoría	Descripción
Impacto alto	Cuando se produce alguna de estas situaciones: <ul style="list-style-type: none">• Cuando se trata de un incidente masivo (afecta a más de 50 usuarios/as).• Cuando se produce una caída general del servicio.• Cuando el daño a la reputación del servicio es probable que sea alto.
Impacto medio	Cuando se produce alguna de estas situaciones: <ul style="list-style-type: none">• Cuando afecta o puede afectar a un grupo de entre 6 o 50 usuarios/as.• Cuando afecta a todos los/as usuarios/as de



	<p>un centro de trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none">• Cuando existe una degradación del servicio.
Impacto bajo	<p>Cuando se produce alguna de estas situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none">• Cuando afecta o puede afectar a un grupo de entre 1 y 5 usuarios/as.• Cuando NO afecta a todos los empleados/as de un centro de trabajo.

Definida la urgencia y evaluado el impacto, se determina la prioridad mediante las siguientes tablas:

Matriz de Impacto y Urgencia

		IMPACTO		
		ALTO	MEDIO	BAJO
URGENCIA	ALTO	P1	P2	P3
	MEDIO	P2	P3	P4
	BAJO	P3	P4	P5

Tabla de Prioridades

Código de prioridad	Descripción	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Resolución
P1	Crítico	15 minutos	2 horas
P2	Grave	30 minutos	4 horas
P3	Alto	1 horas	8 horas
P4	Medio	2 horas	24 horas
P5	Bajo	2 horas	36 horas

Solicitudes de información.



En el caso de que un/a usuario/a se dirija telefónicamente al CSU para realizar una solicitud de información sobre cómo realizar una operación en la herramienta, consultar datos en el sistema (bolsas, saldos, informes, turnos, configuraciones, control de acceso, ...), etc. se atenderá la solicitud de forma **inmediata** siempre que sea posible. En caso de que no sea viable responder en ese momento, la persona que le atienda desde el CSU se pondrá en contacto posteriormente mediante el canal elegido por el/la usuario/a (al menos llamada telefónica, correo electrónico, o telegram) para trasladar la información solicitada.

Si la solicitud fuese realizada por otro medio distinto al telefónico, desde el CSU se le remitirá la información por el mismo medio utilizado inicialmente por el/la usuario/a.

En ambos casos se indicará dónde se encuentra la documentación de ayuda correspondiente de forma que en futuras ocasiones el/la usuario/a pueda consultarla de forma autónoma.

En ningún caso, el tiempo de respuesta podrá superar las **7,5 horas laborables**.

Mantenimiento evolutivo

- En el caso de que un/a usuario/a gestor/a o administrador/a solicite la realización de cualquier modificación o intervención sobre el Sistema por parte del CSU como el diseño de un nuevo informe no incluido entre los disponibles en el Sistema, una modificación del funcionamiento de la aplicación o cualquier otra tarea de apoyo (como nuevas configuraciones o carga de datos), se pondrá en marcha los mecanismos adecuados para dar respuesta a lo solicitado.
- Para aquellas **tareas con una fecha límite de entrega el Cabildo informará de la misma, fecha que la empresa deberá cumplir realizando el trabajo solicitado o dando una solución temporal** que permita al Cabildo dar respuesta en tiempo a sus necesidades. **Si las solicitudes no tuvieran un límite temporal máximo, la empresa realizará una valoración del esfuerzo y las fechas de entrega se acordarán de manera conjunta y planificada con el Cabildo.**

Tratamiento de incidencias y solicitudes

La empresa adjudicataria estará obligada a:

- La empresa adjudicataria deberá coordinarse en la gestión del mantenimiento con el/los tercero/s prestadores de los servicios de mantenimiento del equipamiento informático en las sedes. Al inicio del contrato se facilitarán desde el ECIT los contactos asociados.
- En el escalado de incidencias y/o solicitudes, confirmar la creación del tique correspondiente así como el número único asignado para el seguimiento del estado del mismo. Registro de al menos: Hora de detección, hora de resolución, descripción de la causa, efectos provocados y acciones realizadas para solucionarla.
- Información periódica o bajo demanda a los/as responsables técnicos/as del Cabildo, sobre el estado de las incidencias y de los procedimientos en ejecución para su resolución.
- Permitir el acceso al entorno de la entidad adjudicataria en el que se registre y realice la gestión de la petición, con el objetivo de comprobar, si fuese necesario, el estado y el histórico de las acciones realizadas (este acceso deberá ser preferentemente Web). A pesar de lo anterior, el ECIT podrá requerir si lo determina oportuno que la entidad adjudicataria realice el tratamiento y seguimiento del tique directamente en los sistemas de gestión de tiques que determine el ECIT. En cualquier caso, todas las tareas de creación y actualización de los tiques tratados dentro del objeto del presente contrato, deberán ser ejecutadas por la empresa adjudicataria.
- Comunicar a los contactos que indique el ECIT la resolución de un tique previamente escalado, así como la descripción del detalle de dicha resolución.



- Se deben ofertar y establecer en el contrato los indicadores y objetivos que formarán parte del ANS.
- Informe mensual de cumplimiento del ANS (para el visado de la facturación).

Trabajos planificados de mantenimiento

Los trabajos de mantenimiento que puedan suponer interrupciones en el servicio, se realizarán de forma programada y siempre que sean aprobados por los/as responsables técnicos/as del Cabildo. El tiempo total de parada del servicio debido a trabajos programados no excederá las 8 horas/mes en total para todas las sedes. Cuando se exceda este período se considerará como tiempo de no disponibilidad del servicio.

Sustitución de equipos

En el caso de que se prevea que el tiempo de reparación in-situ de un equipo afectado por una incidencia pueda superar **7,5 horas laborales**, o que el equipo averiado deba ser reparado fuera de las dependencias del centro, la entidad adjudicataria tendrá la obligación de sustituir temporalmente el equipo averiado por otro de características similares, hasta que se concluya la reparación del equipo original.

1.9. Actividad 9. Entrega del servicio.

La empresa prestará un servicio de soporte a la finalización del servicio que facilite el inicio de la prestación del mismo en base a un nuevo contrato.

Esto se plasmará en lo siguiente:

- Creación de un tipo específico de tickets de soporte (Entrega del servicio) durante los tres últimos meses de vigencia del contrato, que se tramitarán a través de los canales habituales de mantenimiento y le aplicarán los ANS correspondientes al servicio de Soporte.
- Impartición de un mínimo de 70 horas de formación o atención presencial a medida dirigida a las personas que identifique el Cabildo, que pueden ser técnicos al servicio directo del Cabildo o de la empresa adjudicataria del Servicio una vez finalice el contrato que se pretende establecer con esta contratación. El contenido de esta formación o atención presencial será definida por el Cabildo durante el periodo de ejecución del contrato.

2. Requisitos Técnicos

El sistema tendrá en cuenta lo recogido en la Guía Corporativa de Desarrollo de aplicaciones (<http://www.tenerife.es/guiadesarrollo>), en el que se realizará la configuración/adaptación de una solución ya existente en el mercado y no el desarrollo completo de un nuevo sistema. En el caso de que la solución requiera de la ejecución de alguna aplicación en los equipos de los clientes (applet de java, aplicación de escritorio, etc.), nunca para el portal de los/las empleados/as, se deberá detallar en la oferta el detalle de estas aplicaciones y en ningún caso pueden entrar en conflicto con lo recogido en el apartado Software en Equipos Clientes de la guía de desarrollo, y deberá adaptarse a los cambios que se produzcan en el software de los equipos clientes del Cabildo durante la vida del contrato.

Integración

El módulo para la integración con SIRRH deberá ser entregado en el repositorio de software corporativo y deberá cumplir en toda su extensión lo recogido en la guía de desarrollo y será propiedad del Cabildo de Tenerife.

Servidores

El Cabildo de Tenerife pondrá a disposición de la empresa el servidor (uno o varios) en formato de máquina virtual con el Sistema Operativo (dentro de los recogidos en la Plataforma Tecnológica de la Guía de Desarrollo) y las prestaciones que la empresa identifique en su oferta para la prestación del servicio, que será configurado y mantenido por la empresa adjudicataria, habilitándose los canales de acceso necesarios para ello. Este contrato admite también el modelo de despliegue en una infraestructura gestionada por la



entidad adjudicataria (en CPDs y servidores no pertenecientes al Cabildo) asegurando la empresa en ese caso el cumplimiento de la normativa que afecta al ámbito de este contrato y el adecuado rendimiento del sistema. En el caso de propuesta de despliegue en una infraestructura externa al Cabildo la empresa deberá detallar de manera exhaustiva la propuesta en la oferta.

Características técnicas de los terminales de fichaje y control de accesos.

A la hora de la sustitución de terminales y dispositivos de control de acceso, se procurará en la medida de lo posible mantener una homogeneidad respecto al uso y apariencia de los mismos.

3. Organización de los trabajos

3.1 Equipo técnico que prestará el servicio

Las entidades licitadoras describirán en sus ofertas la composición del equipo técnico destinado a la implantación y mantenimiento del proyecto, agrupando ese equipo en los distintos grupos que lo componen teniendo en cuenta las actividades a llevar a cabo para la ejecución del servicio. Se deberá incluir el rol de cada técnico, su experiencia, formación y porcentaje de dedicación.

Obligatoriamente se deberá incluir un/a Jefe/a de Proyecto del equipo de trabajo que será el responsable de la ejecución del proyecto por parte del contratista y será el interlocutor único y cualificado con el Cabildo de Tenerife para el desarrollo del servicio. Este perfil deberá contar con titulación superior universitaria. Se responsabilizará de gestionar el servicio en su conjunto a lo largo de todo su ciclo de vida, de coordinar y gestionar los recursos y los riesgos, manteniendo una visión integral del proyecto.

Por parte del Cabildo se identificarán los siguientes perfiles para la gestión del proyecto:

- Equipo de dirección del proyecto. Compuesto por técnicos del Servicio Administrativo de Gestión de Personal y Retribuciones.
- Equipo de apoyo técnico del proyecto. Compuesto por técnicos del Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones del Cabildo.

3.2. Planificación y metodología.

Las entidades licitadoras deberán explicar en su oferta la metodología propuesta para la ejecución del contrato e incluirán la planificación detallada según las fases, actividades y tareas que comprenden el objeto del servicio describiendo los resultados de cada una de ellas. Se deberá incluir un cronograma completo de dichas actividades y la relación del equipo técnico propuesto con cada actividad.

Teniendo en cuenta la diversidad de las actividades a realizar en la ejecución de este contrato, la metodología propuesta deberá ser explicada teniendo en cuenta esta diversidad, y adecuándose a la naturaleza de las distintas tareas a llevar a cabo.

Cabildo podrá proponer la utilización colaborativa y centralizada de herramientas de apoyo a la dirección y gestión del proyecto como un gestor documental, herramientas para el diseño de cronogramas, etc.

Sin menoscabo de lo propuesto en la oferta de la empresa, se establece la obligatoriedad de celebración de una reunión de seguimiento del proyecto con periodicidad semanal durante la fase de implantación y durante los tres meses siguientes a su puesta en producción, y cada dos semanas pasado ese periodo.

4. Entregables

Los entregables del proyecto serán al menos los recogidos en la Guía Corporativa de Desarrollo de Aplicaciones además de los documentos de seguimiento del servicio una vez puesto en producción, y de aquellos que se soliciten por parte del Cabildo durante la ejecución del contrato que faciliten la gestión del mismo y la obtención de conocimiento por parte del Cabildo.



La documentación deberá ser continuamente actualizada durante la ejecución del contrato para adaptarse a los cambios que se realicen sobre el Sistema y se deberá entregar en formato editable (estándares de uso generalizado como Microsoft Office Word, o estándares abiertos como Open Document) que facilite su incorporación en los repositorios de procedimientos del ECIT (MediaWiki).

En caso de existir, se deberán emplear las plantillas corporativas del ECIT.

5. Penalizaciones

El Cabildo tendrá derecho a la imposición de penalidades ante incumplimientos o deficiencias en la ejecución del servicio. Se establecen los siguientes:

Penalización por incumplimiento de ANS o Planificaciones.

La empresa recogerá en su oferta una propuesta de los indicadores de medición del servicio y sus valores objetivo, que será revisada y ajustada durante la ejecución del proyecto en base a la experiencia combinada del Cabildo en la gestión del Horario Flexible y de la empresa en la prestación de este tipo de servicios.

En este pliego se recogen los siguientes indicadores mínimos que deben ser asumidos obligatoriamente por la empresa, modificando en todo caso el valor objetivo de manera favorable a los intereses del Cabildo:

Indicador de nivel de servicio	Definición	Valor objetivo
Porcentaje de incidencias respondidas y resueltas en tiempo	Representa el número de incidencias en las que se ha respondido y resuelto en el tiempo acordado.	95%
Porcentaje de incidencias reabiertas	Representa el número de incidencias cerradas que se han tenido que reabrir debido a que la solución aplicada no ha resuelto el problema notificado por el/la usuario/a.	4%
Porcentaje de incumplimientos de las planificaciones	Representa el número de solicitudes que no se han entregado en la fecha acordada por causas imputables a la entidad adjudicataria	5%

Se definen tres rangos, leve, moderado y grave, de desviación del cumplimiento. Los valores límite para cada rango, respecto del valor objetivo permitido a cada uno de los indicadores que van a ser tenidos en cuenta en las penalizaciones, son:

Indicador	Valor objetivo	Incumplimiento leve	Incumplimiento moderado	Incumplimiento grave
Porcentaje de incidencias respondidas y resueltas en tiempo	95%	90% - 94%	84% - 89%	< 84%
Porcentaje de incidencias reabiertas	4%	5% - 7%	8% - 10%	> 10%
Porcentaje de incumplimientos en las planificaciones	5%	5% - 10%	11% - 15%	> 15%



Los porcentajes de penalización que se aplican en función de la severidad del incumplimiento de cada uno de los indicadores serán los siguientes:

Nivel de incumplimiento	Penalización
Leve en uno o más indicadores	3% sobre la factura mensual
Moderado en uno o más indicadores	5% sobre la factura mensual
Grave en uno o más indicadores.	15% sobre la factura mensual

La penalización es acumulativa, pudiendo alcanzarse un máximo del 23% de reducción de la factura mensual. La regularización por estas penalizaciones se hará efectiva mediante deducción en la factura del mismo mes o en las siguientes que procedan a la notificación del acuerdo de imposición de penalidades.

Penalización por retrasos en la implantación del proyecto

- En el caso de que transcurrido el plazo de ejecución previsto para la puesta en producción del contrato con las funcionalidades fundamentales el Sistema no se encuentre en producción por motivos achacables a la empresa adjudicataria, se aplicará una sanción de 500 € por cada semana de retraso.
- En el caso de que transcurrido el plazo para la puesta en marcha de las funcionalidades suplementarias éstas no se encuentren en producción, se aplicará una sanción de 500 € por semana de retraso.

Penalización por no actualización de los servidores

- Si la entidad adjudicataria hace uso de las máquinas virtuales que el Cabildo ponga a su disposición para ello en la infraestructura corporativa, deberá entregar un informe mensual del software instalado en los mismos y de su grado de actualización. En caso de que haya versiones de productos o librerías no actualizados a las versiones recomendadas por el fabricante, sin poder justificar técnicamente esta desactualización, se impondrá una sanción de 900 € en la factura mensual del servicio en ese mes. Si la desactualización corresponde al SO y es responsabilidad del STIC deberá de informar de ello.

6. Mejoras sobre el servicio base

Se identifican las siguientes mejoras sobre el servicio descrito:

- *Aplicación móvil.* Se valorará la disponibilidad de una aplicación móvil desde la que realizar la interacción con la aplicación, si se incluye en la oferta la empresa deberá especificar en detalle las posibilidades de la misma (consulta de información, realización de solicitudes, validación de solicitudes, recepción de avisos...). También se valorará la posibilidad de notificar al móvil de los/las empleados/as sin uso de aplicación propia del Sistema, a través de la aplicación Telegram.
- *Cursos de formación bajo demanda.* En la actividad 6, Formación, se recoge la necesidad de repetir anualmente los cursos. Se valorará como una mejora la posibilidad de solicitar los cursos bajo demanda a discreción del Cabildo para evitar esperas en caso de incorporación de un número elevado de empleados/as.

7. Transferencia tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, la empresa adjudicataria se compromete a facilitar en todo momento a las personas designadas por el ECIT a tales efectos la información y documentación



concreta que ésta solicite para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

Sin necesidad de que sean solicitadas, la empresa adjudicataria se compromete a facilitar al ECIT las actualizaciones de la documentación que se vayan produciendo como consecuencia de los cambios realizados sobre el Sistema, nuevas instalaciones o actualización de versiones de firmware o software.

8. Derechos de uso y explotación

- Si la titularidad de algún producto a mantener fuese de un tercero, el mantenimiento deberá incluir la cesión de uso a favor del Cabildo de Tenerife bajo la correspondiente Licencia de Uso en caso de ser necesario.
- El mantenimiento incluye, la sustitución de la licencia en mantenimiento por motivos de rotura de la máquina en la que reside el Producto.
- Deberán considerarse incluidas en el mantenimiento, las visitas, servicios o trabajos realizados para llevar a cabo dicho mantenimiento, que no tengan su origen en actuaciones dolosas debidamente probadas, por parte de los/as usuarios/as del Sistema.
- El contratista acepta expresamente que la titularidad y los derechos de explotación de cualquier trabajo desarrollado y documentación generada al amparo del presente contrato corresponden únicamente al ECIT, con exclusividad y a todos los efectos.
- La empresa adjudicataria NO PODRÁ HACER USO de los mismos, ya sea como referencia o como base de futuros trabajos, salvo que cuente con autorización expresa, escrita y registrada del ECIT.



Anexo I. Glosario

- *Dispositivos de control de acceso.* Elementos que permitan o bloqueen el acceso a edificios, recintos o estancias (pasillos, tornos, puertas, ...)
- *Terminales de control de presencia.* Terminales de registro de fichajes y/o incidencias sin bloquear el acceso a un edificio, recinto o estancia.
- *Terminales de fichaje.* Se utiliza esta denominación para referirse a los terminales de control de presencia que permiten registrar el fichaje.
- *Terminales de incidencia.* Se utiliza esta denominación para referirse a los terminales de control de presencia que no permiten registrar un fichaje, pero sí una incidencia.
- *Guía corporativa de desarrollo de aplicaciones.* Recopilación de normas obligatorias y de buenas prácticas que deben seguirse en la ejecución de proyectos informáticos contratados por el Cabildo. Está publicada en la dirección <http://www.tenerife.es/guiadesarrollo>.
- *Incidencia.* Cada uno de los tipos de solicitud de autorización de ausencia o de presencia en función del motivo de la ausencia o de la presencia, independientemente de que se trate de una autorización, de una licencia, de una presencia fuera de la jornada o de vacaciones.
- *Usuarios/as.* administradores/as directivos/as, gestores/as de personal, superiores/as jerárquicos/as, empleados/as y personal de seguridad.
- *Tiempo de Respuesta.* Representa el tiempo máximo en horario 7x24 en el que el grupo asignado para resolver la casuística iniciará el tratamiento del tique, actualizando la información del mismo, para que pueda ser consultada por los usuarios/as a través de los canales establecidos.
- *Tiempo de Resolución.* Representa el tiempo máximo de resolución, desde el registro del tique, en horario de servicio (HB + HA), es decir, de lunes a viernes de 6:00 a 18:00 y sábados de 09:00 a 15:00.
- *Tiempos Máximos.* Los tiempos indicados son los máximos admisibles. Lo esperado del servicio es que se opere en base al compromiso de "best effort", de tal manera que se proporcione, en cada momento, los mejores tiempos posibles.



Anexo II. Elementos hardware de fichaje y control de presencia desplegados en las instalaciones del Cabildo.

AXESS TMC - Lectores biométricos para conexión Ethernet

- 929.046.57 FingerTrax + G/SU (LAN)

AXESS TMC - Lectores biométricos para conexión Módem

- 929.246.57 FingerTrax + G/ST (Módem + LAN)

AXESS TMC - Lectores de Proximidad + PIN para conexión

- 916.122.17 Terminal de Control de accesos con lector proximidad y teclado para introducción de
- 983.010.20 Etherlite. Interface para conexión a Red Ethernet
- 980.00200 PS-600. Transformador 220V a 12 Voltios 600mA

PIEZAS HARDWARE DE LOS Lectores AXESS TMC

- Placa principal
- Lector de Huella Dactilar
- Lector de Proximidad (Incidencias)
- Carcasa
- Display
- Fuente de Alimentación

Lectores biométricos para conexión a PC

- 45HAM0076B Lector de Huella Nitgen Hamster (USB)
- 45CD001 SDK Software de comunicaciones para enlace SMART

H1053113000 Pasillo Motorizado HiddenGate BP mueble extremo Izquierda para de paso 550 mm con puertas basculantes de 950 mm de alto, con indicador luminoso de paso.

- HiddenGate incluye en su versión estándar:
- Fail safe: Apertura en caso de corte de corriente
- Fail state: Apertura o cierre conectado a alarma incendio
- Fococélulas de protección para evitar cierre sobre persona
- Microprocesador con 6 fococélulas asegurando 1 solo paso por acreditación
- Pictogramas de orientación
- Diagnostico automático
- Panel de control de parámetros ajustable integrado permitiendo cualquier parametrización.
- Sistema de time out: Tiempo limitado de paso ajustable
- Motor de 24 volteos, con consumo mínimo 10VA en reposo -300 VA en funcionamiento.

GUNNEBO H1063113000 Pasillo Motorizado HiddenGate BP mueble extremo derecha para de paso 550 mm con puertas basculantes de 950 mm de alto, con indicador luminoso de paso.



GUNNEBO H1073113000 Pasillos Motorizados Hidden Gate BP mueble central de paso 550 mm con puertas basculantes de 950 mm de alto, con indicador luminoso de paso.

GUNNEBO 61001038 Torniquete Electromecánico bidireccional Inox AISI 304 Mod. SlimStile, con caída de brazos en caso de emergencia.

GUNNEBO S-A-PP-BW-0031 Baranda de separación de vidrio de 10mm de grosor con poste de acero inoxidable de 63mm.

GUNNEBO 61211100 Portillo motorizado GlasStile Bidireccional con columna de 950 mm altura y puerta de cristal de hasta 950 mm

GUNNEBO KT014 Kit de batería para apertura automática en caso de emergencia

90011004 Consola de programación para hasta 10 pasos + Botón de emergencia posibilidad controlar cada paso en modo: bloqueado, modo libre o lector

90011004 Consola de programación para hasta 7 pasos + Botón de emergencia posibilidad controlar cada paso en modo: bloqueado, modo libre o lector

90011004 Consola de programación para hasta 5 pasos + Botón de emergencia posibilidad controlar cada paso en modo: bloqueado, modo libre o lector

Suplemento buzón recoge Tarjetas GUNNEBO para lector de de proximidad con selenoide

SMR001 Lectores de proximidad para pasillos y tornos.

SMR001 Lectores de proximidad para puertas.

FEEDBACK (UK) SMDC01 Controladores de puerta

FEEDBACK (UK) SM ARM Controladores de área

CE-E-2 cerraderos especiales para cerraduras de exterior e interior antipánico con línea interior de puerta, contactores embutidos en cerco con los ajustes necesarios

8017 Integración Especial de lectores

CE-PO Suministro e Instalación de cerradero eléctrico para pomo fijo en acero inox para puerta de una hoja y desmontar cuadrado.

LEF-3 Interfono Principal Optimus Left-3 con su fuente de alimentación

LEDA Interfono secundario Ext-Int. Mod. Leda con caja para empotrar

Impresoras de Tarjetas DATACARD SP55 PLUS



Anexo III. Lista de centros de trabajo (Julio de 2017)

- Agencia de Extensión Agraria Arico
- Agencia de Extensión Agraria Buenavista
- Agencia de Extensión Agraria Fasnia
- Agencia de Extensión Agraria Granadilla de Abona
- Agencia de Extensión Agraria Tejina
- Agencia de Extensión Agraria Valle San Lorenzo
- Agencia de Extensión Agraria/CSC de Guía de Isora
- Agencia de Extensión Agraria/CSC de La Laguna
- Agencia de Extensión Agraria/CSC de La Orotava
- Agencia de Extensión Agraria/CSC de Tacoronte
- Agencia de Extensión Agraria/CSC Güímar
- Base BRIFOR de La Guancha
- Campamento de La Esperanza
- Casa de la Miel (El Sauzal)
- Casa del Ganadero (La Laguna)
- Casa Forestal de Barranco Las Lajas (Tacoronte)
- Casa Forestal de Chío (Guía de Isora)
- Casa Forestal de La Esperanza
- Casa Forestal de La Guancha
- Casa Forestal de La Montañeta (Garachico)
- Casa Forestal de Vilaflor
- Centro "Alcalde Mandillo Tejera" (Santa Cruz de Tenerife)
- Centro Ambiental de Aguamansa (La Orotava)
- Centro Ambiental La Tahonilla (La Laguna)
- Centro Cinegético de Aguamansa (La Orotava)
- Centro de Buen Paso (Icod de los Vinos)
- Centro de Conservación de la Biodiversidad Agrícola de Tenerif
- Centro de "El Trompo" (La Orotava)
- Centro de Güímar (AEA/CSC/Medio Ambiente)
- Centro de Icod de los Vinos (Agencia Ext. Agraria/CSC y otros)
- Centro de Informática y Comunicaciones (I3C)
- Centro de Los Majuelos (Pabellón Santiago Martín)
- Centro de Visitantes Cañada Blanca
- Centro de Visitantes El Portillo



- Centro de Voluntariado Acción Social Cruz del Señor
- Centro del Intercambiador de Transportes
- Centro del Parque Rural de Anaga (Cruz del Carmen. La Laguna)
- Centro del Parque Rural de Teno (El Palmar. Buenavista del Nor
- Centro Insular de Información, Asesoramiento y Documentación
- Centro Insular de Calidad y Consumo Responsable
- Centro Servicios al Ciudadano Los Cristianos
- Centro Social de La Orotava
- Centro Social de Los Realejos
- Centro Tahonilla Alta
- Centro Telesforo Bravo
- Finca El Boquín (Icod de los Vinos)
- Finca El Helecho (Arico)
- Finca Hacienda La Quinta Roja (Garachico)
- Finca La Data (El Rosario.)
- Finca La Mosca (La Laguna)
- Finca Las Llanadas (La Orotava)
- Finca Las Eres (Fasnia)
- Finca Las Haciendas (Araya - Candelaria)
- Finca Los Frontones (Vilafior)
- Laboratorio Insular de Vinos de Tenerife (Livite) (Güímar)
- Nave de Güímar (Medio Ambiente)
- Oficina de Información Turística Aeropuerto Sur Reina Sofía
- Oficina de Información Turística de Santa Cruz
- Oficina de Información Turística Puerto de la Cruz
- Oficina de La Esperanza (Medio Ambiente)
- Oficina Insular de Consumo y Promoción de Calidad (La Laguna)
- Oficinas Recinto Ferial (Santa Cruz de Tenerife)
- Palacio Insular
- Parque de Carreteras de Candelaria
- Parque de Carreteras de El Tablado (Güímar)
- Parque de Carreteras de Icod de los Vinos
- Parque de Carreteras de San Isidro (Granadilla)
- Parque de Cruz Chica (La Laguna)
- Parque de Los Realejos
- Parque de Los Realejos – Festivos SIC



-
- Parques y Talleres de Carreteras de La Cuesta (La Laguna)
 - Talleres de Mantenimiento de La Cuesta
 - Teide (Centro Virtual) – Festivos S/C
 - Tenerife Espacio de las Artes (Santa Cruz de Tenerife)
 - Torre de Arguazo (Güímar)
 - Torre de Bólico (Buenavista del Norte)
 - Torre de Chavao (Guía de Isora)
 - Torre de Gaitero (La Victoria)
 - Torre de Los Topos (Vilafior)
 - Torre de Picachos (Arico)
 - Torre de San Juan de la Rambla



Anexo IV. Especificaciones técnicas de las tarjetas identificativas en uso por el personal del Cabildo en la actualidad.

Las tarjetas que se suministrarán llevarán incorporados 2 CHIP de lectura y escritura: de Proximidad, que se utilizará para el control de accesos a través de Pasillos, Tornos y Puertas y otro Criptográfico, que podrá ser utilizado por el ECIT, para diferentes necesidades como Autenticación mediante firma electrónica, Tarjeta de pago, Tarjeta ciudadana,...

Características Generales

- **Tamaño:** Credito CR80 85,6 x 54mm
- **Grado de Protección:** Material de PVC laminado
- **Imprimibles:** por sublimación
- **Laminado:** por ambas caras

Características del chip de proximidad

- **Tipo:** HID Proximity
- **Rango de Lectura:** Hasta 10 cm.

Características del chip criptográfico

- **Formatos certificados digitales:** Almacenamiento y gestión de certificados digitales X.509 v3.
- **Número de certificados:** Múltiple
- **Capacidad memoria:** EEPROM 32KB chip de contacto con RAM 256 bytes
- (+ 700 internal RAM bytes) (+ 1 Kbyte of XRAM).
- **Soporte APIs autenticación**
- **Soporte Network Logon:** Autenticación interna Tarjeta-Terminal. Autenticación externa de usuario/a y de aplicación.
- **Lectores:** Especificaciones de Interoperabilidad entre Ordenadores Personales y Tarjetas Inteligentes
- PC/SC
- **Estructura de ficheros y ordenes criptográficas:** ISO 7816-1 /-2 /-3 (T=0) y 7816-4 en estructura de ficheros y órdenes



-
- **Software de gestión del chip:** Interfaz criptográfico CSP para Microsoft desarrollado para esta tarjeta
 - **Algoritmos criptográficos:** algoritmo de cifrado simétrico Triple-DES, el algoritmo de cifrado asimétrico RSA con manejo de claves de 1.024 bits.
 - **Uso de PIN/PUK para protección del contenido del chip (*):** Estándar 8 digit PIN y 16 digit PUK
 - **Almacenamiento según PKCS#12:** Interfaz criptográfico PKCS#11 versión 2.01 desarrollado para esta tarjeta y Personalización de la estructura de ficheros conforme al estándar PKCS#15
 - **Impresoras:** Evolis, Datacard o otras en el mercado
 - **Comprobación de identidad TBA**



Anexo V. Precios unitarios máximos de elementos hardware máximos.

- **Pasillo motorizado bidireccional con paneles basculantes de 950 mm de alto y 550 mm de ancho de paso (izquierdo, central y derecho):**
 - Mueble derecho 6.185,00 €
 - Mueble central 8.970,00 €
 - Mueble izquierdo 6.185,00 €
 - Baterías de emergencia 143,25 €
 - Interface de comunicación consola de control 118,25 €
 - Mecanismo buzón integrado 2.025,00 €
- **Torniquete trípode electromecánico bidireccional, caída de brazos en caso de emergencia y sistema de amortiguación hidráulica** 3.985,00 €
 - Cerramiento de pedestal en acero inoxidable con pestañas embellecedores
1 vidrio templado de 10 mm de espesor 730,00 €
 - Portillo motorizado bidireccional de 950 mm de alto y 1000 mm de paso libre 3.892,00 €
 - Consola de control con módulos de 10 pasos + módulo seta de emergencia 1.838,47 €
 - Consola de control con módulos de 7 pasos + módulo seta de emergencia 1.523,25 €
 - Consola de control con módulos de 5 pasos + módulo seta de emergencia 1.285,57 €
 - LEF-3 Interfono principal OPTIMUS LEFT 3 con fuente de alimentación 263,25 €
 - LEDA Interfono secundario OPTIMUS con caja de empotrar 180,65 €



Anexo VI. Efectivos del Cabildo.

TIPO DE RELACION CON EL CABILDO	Nº Aprox. a 07/2017
Funcionario de Carrera	589
Funcionario de Carrera delegado Parque Nacional del Teide	10
Funcionario en Prácticas	10
Funcionario Interino	213
Laboral Fijo al Servicio Directo	465
Laboral Fijo delegado Parque Nacional del Teide	11
Laboral Indefinido delegado Parque Nacional del Teide	8
Laboral Interino al Servicio Directo	117
Laboral Temporal Agentes de Empleo y Desarrollo Local (AEDL)	14
Laboral Temporal al Servicio Directo	35
Personal Eventual	27
TOTAL	1499