

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA
ASISTENCIA TÉCNICA, OPERACIÓN, CAU Y
MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE DE BASE Y DE
COMUNICACIONES DE LOS SISTEMAS DE
INFORMACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS
COMUNICACIONES DEL AYUNTAMIENTO DE
VALLADOLID**



ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETO DEL CONTRATO	3
3. ELEMENTOS DEL CONTRATO	3
3.1. Elementos objeto de contrato	3
3.2. Revisión del inventario de los elementos objeto de contrato	4
4. SERVICIOS REQUERIDOS	4
4.1. LOTE 1: CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS (CAU)	4
4.1.1. Acceso al servicio	4
4.1.2. Servicios del CAU	5
4.2. LOTE 2: PRODUCCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO	6
4.2.1. Mantenimiento del software de base y de las comunicaciones	6
4.2.2. Resolución de incidencias software	6
4.2.3. Preparación de trabajos	7
4.2.4. Operación de equipos	7
4.2.5. Instalación de productos	8
4.2.6. Configuración	9
4.2.7. Administración	9
4.2.8. Análisis de rendimiento	9
4.2.9. Integración de sistemas	9
4.2.10. Actuaciones complementarias	9
4.2.11. Otros trabajos	9
4.2.12. Seguridad	10
5. CONDICIONES DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS	10
5.1. GESTIÓN DEL SERVICIO	10
5.2. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	11
5.3. FLUJO DE TRABAJO	12
5.4. CLASIFICACIÓN DE LAS INCIDENCIAS Y ENTORNOS	13
5.5. LOTE 1: CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS (CAU)	14
5.5.1. Procesos	14
5.5.2. Horario y lugar de prestación del servicio	19
5.5.3. Recursos técnicos y humanos	19
5.6. LOTE 2: PRODUCCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO	20
5.6.1. Procesos	20
5.6.2. Horario y lugar de prestación del servicio	26
5.6.3. Recursos técnicos y humanos	27
6. MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO	28
7. CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO. FACTURACIÓN	28
8. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL	30



1. INTRODUCCIÓN

El Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del Ayuntamiento de Valladolid tiene entre sus funciones garantizar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los sistemas de información corporativos que dan servicio tanto al personal del propio Ayuntamiento como a los ciudadanos. De esta forma, se precisa disponer, entre otros, de los servicios de atención de usuarios, operación de equipos, mantenimiento software y soporte técnico. Es por ello necesaria la contratación de los servicios de asistencia técnica y mantenimiento del software de los equipos que dan soporte a estos sistemas de información.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente procedimiento es la contratación de la prestación de los servicios de asistencia técnica y mantenimiento del software de base y de comunicaciones de los equipos y sistemas para el tratamiento de la información del Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Esto incluye la operación de los sistemas informáticos, el Centro de Atención a Usuarios y las tareas de producción y soporte técnico, enmarcadas en la Operación de los Servicios IT de ITIL (Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información).

El contrato tendrá un plazo de vigencia de un año, pudiendo prorrogarse, por una año más por mutuo acuerdo de las partes. A estos efectos, el adjudicatario comunicará por escrito con una antelación mínima de 5 meses a la finalización del contrato o de su prórroga, su voluntad de que el contrato sea o no prorrogado.

A tal efecto se establecen dos lotes:

- **LOTE 1.- Centro de Atención a Usuarios:** Con el objeto de proporcionar un único punto de contacto con los usuarios finales para dar soporte a los mismos en la utilización de los sistemas informáticos, satisfaciendo sus necesidades y cubriendo sus expectativas.
- **LOTE 2.- Producción y soporte técnico:** Incluye todos los trabajos necesarios para el correcto funcionamiento de los sistemas y programas informáticos incluyendo los procesos de operación, producción de los equipos y el soporte técnico especializado necesario, así como el pago de las correspondientes licencias software de los sistemas objeto de contrato.

Las prestaciones de los servicios incluidas en este contrato deberán ser iniciadas por el adjudicatario a partir del 01 de agosto de 2016 o tras la formalización del contrato, si fuera posterior.

3. ELEMENTOS DEL CONTRATO

La relación detallada de los elementos que intervienen en el contrato figura en el Anexo I. Esta información se entregará tras la solicitud al efecto a la dirección de correo electrónico de la Secretaría Ejecutiva del Área de Participación Ciudadana, Juventud y Deportes (sepcjd@ava.es), previa aceptación y firma de un documento de confidencialidad.

3.1. Elementos objeto de contrato

Los equipos y el software a mantener en ambos lotes, se considerarán como la situación actual al inicio del contrato ya que el parque de equipos dependiente del Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, está en constante evolución y puede variar durante la vigencia del contrato, permitiendo un margen de hasta el 7% en el número total de elementos sin modificar el precio del contrato.

El Ayuntamiento de Valladolid podrá suspender temporalmente el servicio de mantenimiento, previa notificación al contratista, de alguno de los equipos o elementos objeto del contrato.



Los sistemas que se hayan suspendido temporalmente del contrato, podrán reincorporarse posteriormente al servicio de mantenimiento, conservando idénticas prestaciones técnicas. Esta suspensión y reincorporación podrá ser mensual en el caso de los elementos objeto de soporte y anual para el caso de las licencias de mantenimiento software de los fabricantes.

3.2. Revisión del inventario de los elementos objeto de contrato

Se realizará periódicamente, o siempre que así lo estime una de las partes, una revisión del inventario de elementos a mantener.

El contratista estará obligado a mantener actualizado el inventario software de todos los elementos incluidos en el contrato, según los criterios establecidos por el Departamento de Tecnologías de la Información y la Comunicaciones.

La actualización de estos inventarios se realizará siguiendo las instrucciones del Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y se utilizará el software de aplicación REMEDY HELP DESK 7.6.04, disponible en el Ayuntamiento.

4. SERVICIOS REQUERIDOS

El conjunto de los servicios a prestar en los equipos y software objeto de contrato para el tratamiento de la información del Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del Ayuntamiento de Valladolid, definidos en el Anexo I, debe incluir las siguientes actuaciones diferenciadas:

4.1. LOTE 1: CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS (CAU)

El objetivo del Centro de Atención a Usuarios del Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones es proporcionar un único punto de soporte primario a los usuarios finales de los sistemas informáticos y servicios de red del Ayuntamiento de Valladolid.

Corresponde al soporte de primera línea, debe reunir toda la información del usuario y catalogar la incidencia mediante el análisis de los síntomas y la determinación del problema, procediendo a continuación a su resolución, remota o "in situ" en caso de ser necesario. En este nivel se incluye la resolución de incidencias relativas a:

- Intrínsecas al ordenador del usuario: encendido, apagado, visualización, impresión, escaneado, periféricos, conexión a la red e información.
- Programas ofimáticos y de aplicación de los puestos de trabajo.
- Gestión de usuarios, recursos y derechos de acceso (Directorio Activo).
- Gestión del escritorio, cuotas de espacio en disco, certificados digitales y datos de los usuarios.
- Problemas que forman parte de la base de datos de conocimiento del Departamento y del dominio de actuación del CAU.

El objetivo de este nivel es resolver entre el 85-90 % de los problemas del usuario antes de concluir en la necesidad de escalar la incidencia a un nivel superior, a excepción de las incidencias hardware y de telecomunicaciones que se escalarán a los correspondientes servicios.

En caso de no ser posible su resolución o corresponder a un proceso de operación, se escalará al nivel 2, debidamente catalogada.

El servicio incluye el soporte "in situ" necesario para el correcto desempeño de los puestos de trabajo.

4.1.1. Acceso al servicio.

El acceso al servicio de atención a usuarios se podrá realizar a través de los siguientes canales:



- Teléfono: Los usuarios de los sistemas informáticos del Ayuntamiento podrán realizar llamadas gratuitas a un número de soporte que centralice el punto de entrada de las incidencias y del soporte. El adjudicatario deberá proveer de los sistemas (ACD) y conexiones telefónicas necesarias para la gestión del servicio.
- Formulario WEB: El sistema de gestión de incidencias Remedy Help Desk dispone de un formulario web para la comunicación de incidencias, que debe ser rediseñado y parametrizado conforme a las condiciones de ejecución del contrato por la empresa adjudicataria.
- Correo electrónico: El Centro de Atención a Usuarios deberá disponer de una dirección de correo electrónico para la recepción de incidencias que han de ser atendidas por el servicio.

A tal efecto, la empresa adjudicataria deberá disponer de los recursos técnicos necesarios, a su cargo, para la atención a través de los canales indicados.

4.1.2. Servicios del CAU

El Centro de Atención a Usuarios abarcará todos los trabajos necesarios para facilitar, de una forma proactiva, el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones a todo el personal del Ayuntamiento, para el desempeño de su trabajo gestionando las incidencias, peticiones y consultas de los usuarios, incluyendo:

- Atención a los usuarios a través de los canales establecidos, informando a los mismos y reuniendo toda la información para catalogar la incidencia mediante el análisis de los síntomas y la determinación del problema, procediendo a continuación a su resolución, remota o "in situ", en caso de ser necesario.
- Escalado de incidencias y problemas, en su caso, y seguimiento de las mismas.
- Configuración e instalación del software de base y de aplicación de los puestos de trabajo (drivers, BIOS, impresión).
- Reinstalación de software y de puestos de trabajo. En este apartado se incluye todos los trabajos necesarios para la reinstalación y configuración de los productos software existentes como consecuencia de cualquier tipo de requerimiento en los puestos de trabajo de los usuarios. Se incluye la actualización a las últimas versiones de los programas de antivirus utilizados por el Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Conexión de los puestos de trabajo a la red local y verificación de los cableados.
- Maquetación de equipos e instalación de las mismas, cuando sea necesario.
- Planificación y control de las instalaciones de puestos de trabajo y de las modificaciones hardware de los equipos.
- Soporte a dispositivos móviles smartphones, en cuanto a su configuración inicial, entrega a los usuarios y resolución de incidencias.
- Gestión del inventario y etiquetado de equipos de los usuarios. A tal efecto, el Departamento de Tecnologías de la Información y las comunicaciones del Ayuntamiento de Valladolid dispone del sistema de gestión Remedy Help Desk y del sistema Microsoft System Center Configuration Manager 2007 (SCCM), que deben ser utilizados y gestionados por la empresa adjudicataria.
- Configuración y parametrización del sistema de Gestión de Incidencias. El adjudicatario deberá parametrizar el sistema de gestión de incidencias Remedy Help Desk para contemplar el escenario final resultante de la adjudicación de los lotes y de la creación de los grupos de trabajo.



- Realización de las adaptaciones necesarias en el sistema de gestión de incidencias Remedy Help Desk y elaboración de los informes solicitados, incluido el sistema Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM)

4.2. LOTE 2: PRODUCCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO

En este apartado se incluyen los trabajos de planificación, preparación, ejecución y revisión de los procesos que es necesario realizar en los diferentes sistemas informáticos y de telecomunicaciones con el fin de obtener los productos y servicios demandados por los usuarios, incluyendo el suministro de las licencias de mantenimiento de los productos software indicados.

Incluye, también, las tareas de gestión necesarias, para la total funcionalidad, de los sistemas operativos, software de base (bases de datos, sistemas de virtualización, sistemas de almacenamiento y copias de seguridad), de los programas de aplicación instalados, así como de los sistemas de climatización, extinción de incendios y equipamiento eléctrico.

En este apartado se incluye la asistencia técnica para el estudio, planificación, instalación de elementos físicos o lógicos, parametrización, generación y cambio de configuraciones de equipos físicos y software de base, de aplicación y de comunicaciones. En todo caso el adjudicatario deberá realizar todos los trabajos necesarios para llevar a cabo las tareas indicadas.

El soporte técnico abarcará todos los trabajos necesarios para llevar a cabo de una forma proactiva, el control sobre la infraestructura informática y la operatividad de la misma, con el fin de garantizar su correcto funcionamiento.

4.2.1. Mantenimiento del software de base y de las comunicaciones.

En este apartado se incluyen todos los trabajos necesarios para la actualización a nuevas versiones, estados técnicos o “releases” liberadas por el fabricante de forma gratuita o adquirida por el Ayuntamiento para todos los elementos objeto del contrato, recogidos en el Anexo 1.

Asimismo, en este anexo figuran los productos que conllevan contrato de mantenimiento y actualización de licencias con el fabricante y que deberán estar incluidos en el presente contrato con cargo al adjudicatario. Para estos productos el adjudicatario deberá suministrar, a su cargo, las nuevas versiones, si existen, que sean necesarias para el correcto funcionamiento de los sistemas o el aumento de prestaciones, con las aplicaciones existentes en producción en ese momento, así como el soporte de tercer nivel con el fabricante correspondiente, en el periodo de duración del contrato y desde la fecha indicada en el Anexo.

El contratista estará obligado a mantener actualizado el inventario software de todos los elementos incluidos en el contrato mediante la utilización de la aplicación REMEDY HELP DESK.

Gestión de garantías: Para todos aquellos productos que estén en periodo de garantía, se realizarán las mismas actividades que para aquellos que no lo estén, gestionando con el proveedor de la garantía las acciones que sean necesarias.

4.2.2. Resolución de incidencias software

En este apartado se incluyen todos los trabajos necesarios para el diagnóstico y resolución de problemas o incidentes, parametrización, generación y cambio de configuraciones de los sistemas operativos y software de base, de aplicación y de comunicaciones que sea necesario realizar como consecuencia de una disfunción.

El Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, cuenta con un equipo de Atención a Usuarios correspondiente al LOTE 1, perteneciente al Centro de Servicios a Usuarios, que se encarga de recibir las incidencias de los usuarios y tras realizar una evaluación y actuación de primer nivel, las clasifica y comunica las no resueltas a los responsables de su resolución.

El horario de recepción de llamadas será de 24 horas, 7 días a la semana (7*24).



La empresa adjudicataria debe garantizar, junto con los recursos indicados, las funcionalidades de atención y resolución de incidencias que tiene encomendado este Centro.

4.2.3. Preparación de trabajos

El servicio de preparación consiste en la elaboración de los procedimientos y planificación de los mismos para su paso al servicio de operación, incluyendo:

- Estudio, diseño, y puesta en producción de los procesos planificados tanto de los nuevos sistemas, como de los ya existentes.
- Revisión de los procesos ejecutados por el servicio de operación y realización mensual de estadísticas referentes a la ejecución de la planificación: tiempos de ejecución, errores, etc.
- Documentación de los procesos planificados: dependencias, criticidad de ejecución, tiempos, etc.
- Configuración de los sistemas de copia de seguridad y programación de políticas de copia y recuperación, así como la solución de errores en los mismos.
- Creación y actualización de la documentación asociada a las tareas a realizar por los operadores.

Diariamente, se elaboraran las órdenes de trabajo a operación que contendrán los procesos periódicos, propios de las actividades planificadas periódicamente, y aquellos solicitados bajo demanda, que serán entregados al grupo de operación para su ejecución.

4.2.4. Operación de equipos

Incluye los servicios necesarios para la preparación y ejecución de los procesos en los sistemas informáticos y elementos periféricos del Centro de Procesos de Datos y acabado, con el fin de mantener operativos los sistemas y obtener los productos finales para los usuarios. En este apartado se enmarcan las funciones de Gestión de Operaciones TI de ITIL que se encarga de las operaciones diarias necesarias para gestionar la infraestructura de TI y se superpone con las funciones de Gestión Técnica y Gestión de Aplicaciones. Todo ello garantiza que las operaciones de rutina sean desarrolladas, brinda una monitorización centralizada y actividades de control, de forma que se deben contemplar los siguientes trabajos:

- Manejo de ordenadores y elementos periféricos para la ejecución de los trabajos, control y seguimiento de los mismos, comunicando las incidencias producidas, incluyendo el arranque y parada de los mismos.
- Apoyo y colaboración en el control y verificación de los productos y servicios proporcionados.
- Preparación, acabado, control de calidad y expedición de resultados a los distintos departamentos usuarios, incluyendo el uso de la maquinaria necesaria para la realización de estas actividades.
- Supervisar y monitorizar el correcto funcionamiento de las redes de comunicaciones, dispositivos (SAI, climatización, extinción incendios, seguridad, control acceso), servidores y sistemas de almacenamiento mediante el sistema NAGIOS, implantado en el departamento, que permitan alcanzar los niveles de servicio establecidos, adoptando las medidas correctoras, tanto pro-activas como reactivas para minimizar impacto en los usuarios.
- Apoyo y colaboración en el inventario y control de los distintos elementos informáticos.
- Gestión y control de los medios de almacenamiento externo utilizados.



- Programar y gestionar los trabajos solicitados y las operaciones a realizar en los equipos informáticos para satisfacer las necesidades de los departamentos usuarios en materia de utilización de las distintas plataformas y la obtención de productos y servicios de las mismas.
- Programación, preparación, control, ejecución y contabilización de los trabajos solicitados y de las operaciones a realizar en los equipos informáticos del Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Comunicación con los departamentos usuarios sobre necesidades de obtención de productos y servicios a suministrar.
- Control de normas de seguridad establecidas para los sistemas, las instalaciones y los soportes de información.
- Implantación y control de normas de ejecución de los procesos en los ordenadores del Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Implantación de sistemas y programas en las distintas plataformas dispuestas para su ejecución, incluyendo la confección de los procedimientos necesarios.
- Gestión y control de productos consumibles de uso en los equipos informáticos y auxiliares de los dos CPD.
- Mantenimiento de las librerías de programas y datos de explotación de los ordenadores del Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Gestión del sistema de cableado dentro de los dos CPD, incluyendo paneles de parcheo y etiquetado de los mismos.
- Documentación y etiquetado de los dispositivos y cableado de los dos CPD.
- Operación de los sistemas de climatización de los Centros de Proceso de Datos según los procedimientos establecidos.
- Operación de los sistemas de extinción de incendios de los Centros de Procesos de Datos y edificios, en su caso, según los procedimientos establecidos
- Operación de los sistemas de alimentación ininterrumpida de los Centros de Procesos de Datos y salas auxiliares, según los procedimientos establecidos.
- Operación del grupo electrógeno del edificio CDIT con el fin de garantizar su operatividad, según los procedimientos establecidos.
- Gestión y control de los accesos a las dependencias del Centro de Proceso de Datos, incluyendo la apertura y cierre del edificio CDIT.

El horario de prestación del servicio de operación de equipos debe ser de 7:30 de la mañana a 20:30 de la tarde, de lunes a viernes, doce meses al año en el Centro de Proceso de Datos del Ayuntamiento de Valladolid. Además, se realizarán las operaciones necesarias en los sistemas del centro de respaldo situado en las dependencias de la Policía Municipal.

El servicio incluye las tareas de operación necesarias fuera del horario normal establecido, cuando sea necesario, con el fin de proporcionar los correspondientes niveles de servicio a los usuarios de las aplicaciones del Ayuntamiento y a los ciudadanos, así como en aquellas situaciones excepcionales de paradas planificadas o no, hasta un máximo de 100 horas anuales en horario 7x24.

4.2.5. Instalación de productos

En este apartado se incluyen todos los trabajos necesarios para la instalación y configuración de todos los paquetes de productos software y desarrollos a medida, con los recursos humanos que



sean precisos. Se incluye en este apartado la creación de los procedimientos de instalación y operación de los productos instalados y de la documentación correspondiente.

4.2.6. Configuración

En este apartado se incluyen todos los trabajos de diagnóstico, diseño y configuración, del software objeto de contrato, necesarios para el correcto funcionamiento de los sistemas en los entornos de trabajo existentes.

4.2.7. Administración

En este apartado se incluyen los trabajos necesarios para la administración del software de base los servidores del Anexo I, entre los que cabe señalar, sistemas de gestión de base de datos, monitores transaccionales, correo electrónico, antivirus, sistemas de seguridad, servidores de ficheros, impresión y de directorio activo, servidores de servicios base (NTP, DNS, DHCP), sistemas de virtualización y servidores.

4.2.8. Análisis de rendimiento

En este apartado se incluyen todos los trabajos necesarios para la realización de los análisis de rendimiento, para conocer el grado de utilización de los sistemas y otros recursos necesarios para el correcto funcionamiento de los mismos.

4.2.9. Integración de sistemas

En este apartado se incluyen todos los trabajos de configuración del software necesarios para el correcto funcionamiento y optimización como consecuencia de la integración de sistemas, software de base y de comunicaciones.

4.2.10. Actuaciones complementarias

Todos los servicios deben incluir la restauración de los equipos a la situación y con la configuración que permita desarrollar las funcionalidades que tenían antes de iniciarse la actuación, incluyendo la restauración de datos y/o software perdido con las copias proporcionadas por el Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

4.2.11. Otros trabajos

El adjudicatario de este lote se compromete a realizar otros trabajos relacionados con el objeto del contrato que se facturarán por horas. Estos trabajos comprenderán la realización de los servicios de instalación de nuevos sistemas, migraciones, traslados de servidores y dispositivos, que por su criticidad o repercusión en los niveles de servicio, sea necesario realizar fuera del horario normal de servicio.

Estos trabajos se facturarán por horas y el importe máximo de las horas a realizar no será superior a 15.000 € al año (sin IVA). El adjudicatario debe indicar en la oferta el precio hora que aplicará para este tipo de trabajos, teniendo en cuenta los siguientes importes máximos:

	IMPORTE / HORA (IVA excluido)	
	Lunes a Viernes (horario normal)	Nocturnos y Festivos
GRUPOS	Importe máximo	Importe máximo
Grupo 1	65 €	110 €
Grupo 2	45 €	80 €



Además, deberán ser abordados mediante la correspondiente gestión de cambio, a instancias del Ayuntamiento, que deberá ser aprobada previamente, en lo que se refiere a su planificación y valoración, por el Responsable del Servicio del Ayuntamiento.

4.2.12. Seguridad

Las medidas de seguridad de los servicios prestados por el adjudicatario deberán adecuarse a las políticas y normativas en materia de seguridad de la LOPD, del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y de las establecidas en el Ayuntamiento y en el Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

El equipamiento de red, los sistemas e infraestructuras del adjudicatario que soporten los servicios, deben estar perfectamente aislados a nivel operativo (físico y lógico) de cualquier sistema ajeno al Ayuntamiento.

El adjudicatario deberá realizar un análisis de riesgos de los activos y servicios relacionados con el servicio contratado, mediante el uso de la metodología MAGERIT y el sistema informático PILAR. Anualmente, el adjudicatario elaborará un informe con el análisis de riesgos de los activos relacionados con los elementos objeto de contrato, las salvaguardas y la estimación del riesgo residual, acompañado de un plan de mejora de la seguridad.

5. CONDICIONES DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

En este apartado se detallan las condiciones de obligado cumplimiento para todos los servicios requeridos. El contratista se compromete a prestar los servicios objeto del contrato de acuerdo a las especificaciones recogidas en este Pliego.

El adjudicatario, realizará sus prestaciones de acuerdo con el estado en que se encuentran los elementos y equipos al iniciarse la ejecución contractual con las modificaciones que pudieran haberse introducido en su diseño original.

Para la prestación de los servicios de mantenimiento software de los elementos objeto de contrato, indicados en el Anexo I, que deben tener mantenimiento con el fabricante, la empresa adjudicataria deberá tener establecidos los acuerdos necesarios con los fabricantes para llevar a cabo los servicios solicitados.

5.1. GESTIÓN DEL SERVICIO

Una vez establecido el equipo de trabajo para cada uno de los lotes, según las condiciones del contrato, para la gestión del servicio, de todos los lotes, se establecen tres fases:

Fase de asunción del servicio.

En esta fase se incorporan todas las personas que constituyen el equipo del proyecto propuesto por el adjudicatario, con el objetivo fundamental de adquirir el conocimiento funcional y técnico de los sistemas, herramientas, infraestructuras y entornos técnicos, procedimientos de trabajo, estándares, etc.,

Durante esta fase, y en el plazo estipulado, el adjudicatario no tendrá responsabilidad alguna sobre la ejecución de los servicios contemplados en el presente pliego técnico, si bien irá colaborando en los procesos de operación adquiriendo el conocimiento y las habilidades necesarias de forma que a la finalización de esta fase el adjudicatario sea el único responsable de la prestación de todos los servicios. Hasta completar esta transferencia, el anterior proveedor del servicio continuará realizando estas actividades según el modelo de gestión existente.

Esta fase de transición servirá también para que el adjudicatario implante el modelo de servicio, que se precise para la prestación del servicio ofertado, incluyendo el control de los servicios, herramientas y procedimientos de gestión. A tal efecto la empresa elaborará un Plan de asunción del servicio.



La duración de la fase de transición de asunción del servicio no será inferior a quince días ni superior a un mes y correrá a cargo del adjudicatario, no siendo facturable.

Fase de pleno servicio.

Una vez finalizada la fase de transición de asunción del servicio, tras la correspondiente formalización por ambas partes en un acta, comienza la fase de pleno servicio sujeta a todas las condiciones del servicio.

Fase de entrega del servicio.

Durante el último mes de prestación del servicio se procederá de forma inversa a la fase de asunción del servicio, en el que la empresa transferirá el servicio, trabajando en paralelo con el nuevo adjudicatario o con el Ayuntamiento. A tal efecto la empresa realizará un Plan de entrega del servicio.

El contratista debe tener en cuenta, que a medida que se vayan ejecutando diversos proyectos TIC, las nuevas infraestructuras tecnológicas resultantes deben ser administradas, gestionadas y operadas dentro del contrato.

El adjudicatario deberá presentar, al inicio de la ejecución del contrato, un plan o programa en el que se analicen y realicen propuestas concretas de medidas de gestión medioambiental que se compromete a implantar durante la ejecución de los trabajos, enfocado a disminuir el consumo energético de los equipos informáticos objeto de contrato.

5.2. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

El contratista designará un representante que será el único interlocutor entre la empresa y el Ayuntamiento, y velará por la correcta ejecución de las prestaciones objeto del contrato y porque los trabajadores destinados a su ejecución no realicen para este Ayuntamiento otras tareas diferentes a las contratadas. Este responsable de la ejecución del contrato será quien distribuya el trabajo entre los demás empleados de la misma y dé a estos las instrucciones oportunas, vigilando expresamente que éstos no acatan órdenes directas de ningún trabajador o representante municipal. Salvo en casos excepcionales debidamente motivados, el responsable municipal del contrato y el resto del personal del Ayuntamiento relacionado con el contrato en cuestión, únicamente mantendrá relación por razón de la ejecución del mismo con el responsable designado por la empresa, sin perjuicio de la debida relación de cordialidad y colaboración con el resto del personal del adjudicatario en el desarrollo de su trabajo.

La oferta deberá especificar la estructura organizativa del equipo ofertado de cada lote y el curriculum de los candidatos presentados por los ofertantes para realizar el servicio; el equipo inicial se constituirá obligatoriamente con personal que corresponde a los perfiles especificados en la oferta.

Una vez formalizado el contrato, y con carácter previo al inicio del trabajo, deberá comunicar al Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones una relación de los técnicos con la siguiente información: nombre, apellidos, número del D.N.I., categoría y perfil, antigüedad en la empresa, experiencia y función encomendada en la prestación de este servicio, que deberá mantenerse actualizada en la medida en que se produzcan variaciones del personal técnico asignado al contrato.

El equipo propuesto podrá ser evaluado por el Responsable del Servicio al objeto de comprobar la adecuación real del mismo a los requerimientos y a las condiciones de la oferta.

De no cumplirse las condiciones anteriores, o en caso de rechazo de algún integrante del equipo, será potestad del contratante requerir al adjudicatario la presentación de posibles candidatos alternativos con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir o proceder a la anulación del contrato.

Los cambios propuestos en el equipo de trabajo por la empresa adjudicataria durante la ejecución del contrato deberán ser solicitados por escrito, con 15 días de antelación, de forma que la persona a reemplazar y la que deba sustituirla deberán coincidir durante un periodo de 15 días, sin coste

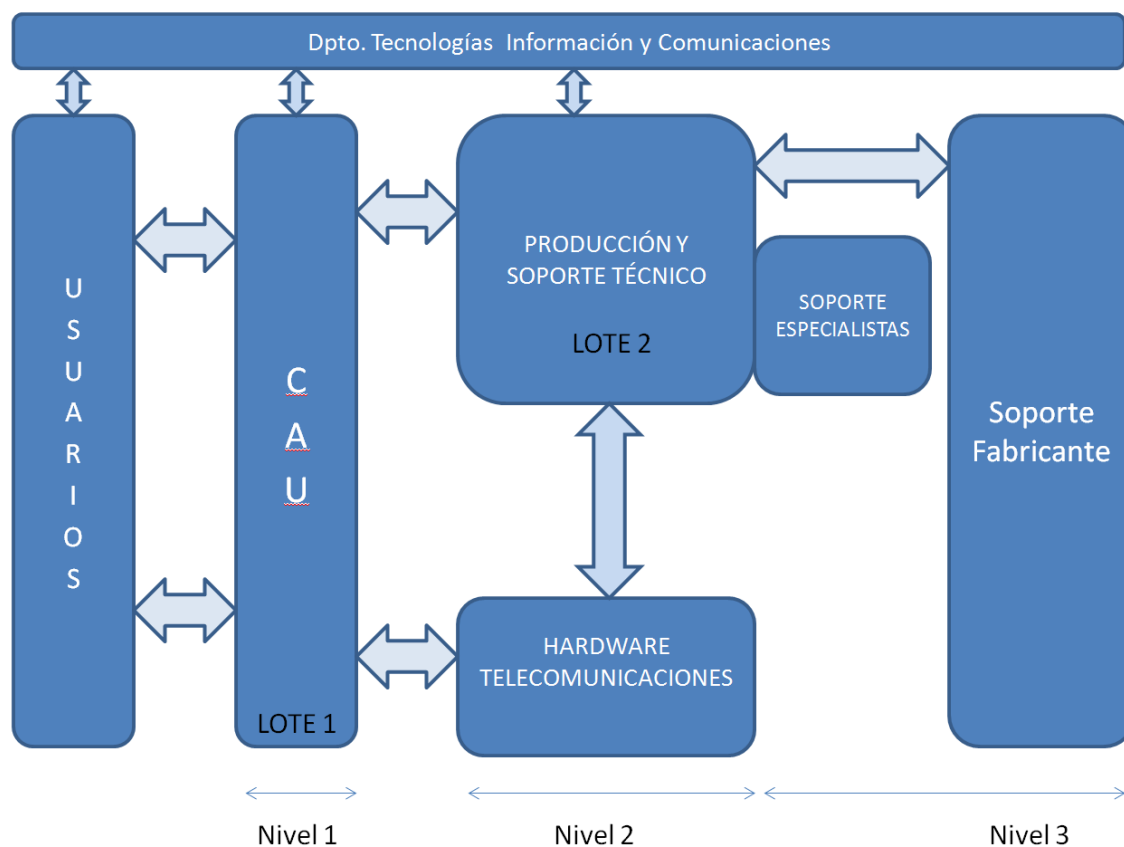


adicional. Además, la nueva incorporación deberá ser tutelada por un integrante del equipo durante un periodo mínimo de un mes adicional.

El adjudicatario deberá contar, al inicio de la ejecución del contrato, con un Plan de conciliación de la vida laboral y familiar, formalmente aprobado y del que forme parte el equipo asignado al contrato.

5.3. FLUJO DE TRABAJO

El flujo de información entre los diferentes elementos organizativos y lotes, que se realizará mediante la aplicación REMEDY HELP DESK utilizada por el Departamento de Tecnologías de la Información y las comunicaciones, es el siguiente:



A tal efecto, el adjudicatario del Lote 1, Centro de Atención a Usuarios CAU, deberá parametrizar dicha herramienta para contemplar el escenario final resultante de la adjudicación de los lotes y de la creación de los grupos de trabajo.

En el ámbito del presente contrato se establecen tres niveles de soporte:

Nivel 1: Corresponde al soporte de primera línea, debe reunir toda la información del usuario y catalogar la incidencia mediante el análisis de los síntomas y la determinación del problema, procediendo a continuación a su resolución. En este nivel se incluye la resolución de incidencias relativas a:

- Intrínsecas al ordenador del usuario: encendido, apagado, visualización, impresión, escaneado, conexión a la red, e información.
- Programas ofimáticos estándar de los puestos de trabajo.
- Gestión de usuarios, recursos y derechos de acceso (Directorio Activo).
- Gestión del escritorio, cuotas de espacio en disco, certificados y datos de los usuarios.



- Problemas que forman parte de la base de datos de conocimiento del Departamento y del dominio de actuación del CAU.

El objetivo de este nivel es resolver entre el 85-90 % de los problemas del usuario antes de concluir en la necesidad de escalar la incidencia a un nivel superior, a excepción de las incidencias hardware y de telecomunicaciones.

En caso de no ser posible su resolución o corresponder a un proceso de operación catalogado, se escalará al nivel 2 debidamente catalogada.

Nivel 2: Corresponde al soporte de segunda línea, en caso de diagnosticarse una avería física o de telecomunicaciones se escalará directamente a los grupos de mantenimiento hardware o telecomunicaciones. En caso de tratarse de una incidencia de especial dificultad o que no forma parte del ámbito de actuación del CAU o un proceso catalogado de operación, se escalará al grupo de soporte técnico o de operación del Lote 2.

Nivel 3: Corresponde al escalado de incidencias al grupo de especialista que aporta la empresa adjudicataria del Lote 2 o a los correspondientes fabricantes del software de base o de aplicación con lo que el Ayuntamiento dispone contratos o acuerdos de soporte y/o mantenimiento.

La coordinación entre los distintos lotes corresponderá al adjudicatario del Lote 2.

5.4. CLASIFICACIÓN DE LAS INCIDENCIAS Y ENTORNOS

La gestión de incidentes se realizará en base a su carácter prioritario establecido por el impacto que genera a un grupo de usuarios y a la urgencia dada para lograr la restauración del servicio.

El impacto determina la importancia del incidente dependiendo de cómo éste afecta a los procesos del Ayuntamiento y al número de usuarios afectados.

La urgencia depende del tiempo máximo de demora que acepte el usuario para la resolución del incidente.

La prioridad es el resultado del Impacto por la urgencia que define si su composición es crítica, media o baja.

		IMPACTO		
		Amplio	Moderado	Menor
URGENCIA	Alta	CRÍTICA	CRITICA	MEDIA
	Media	MEDIA	MEDIA	BAJA
	Baja	MEDIA	BAJA	BAJA

En lo que se refiere a las incidencias individuales de los puestos de trabajo, estas solo se clasificaran atendiendo a su urgencia, siendo crítica (urgencia alta), media y baja.

En el Ayuntamiento existen los siguientes entornos de operación y servicio:

Entorno de producción: Corresponde al entorno que suministra los servicios informáticos a los ciudadanos y a los empleados municipales.

Entorno de pre-producción: Entorno destinado a comprobar, previamente a las puestas en producción, los sistemas que se implantan y sus modificaciones y para la formación. Adicionalmente y con carácter excepcional pueden existir entornos de desarrollo.

Para el entorno de pre-producción todas las incidencias se consideraran de impacto menor, por lo que su prioridad será baja o media en caso de urgencia alta.



5.5. LOTE 1: CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS (CAU)

5.5.1. Procesos

Los Procesos de Gestión de Servicios, a los efectos de este pliego, se basarán en el modelo estándar ITIL, y los licitadores propondrán su adaptación al Ayuntamiento de Valladolid y a las condiciones y circunstancias de este pliego.

El adjudicatario deberá implantar Procesos de Gestión de Calidad asociados a los servicios, contemplando las auditorías y los ciclos de mejora que permitan la mejora continua de los Procesos de Gestión de Servicios existentes.

El adjudicatario construirá y optimizará los procesos y procedimientos existentes en el Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del Ayuntamiento de Valladolid para mejorar el nivel y la calidad del servicio.

Los servicios contratados deben cubrirse, como mínimo, con los procesos de Gestión de Servicios citados a continuación, que seguirán la metodología ITIL.

Gestión de incidencias

La Gestión de Incidencias tiene como objetivo resolver cualquier incidente que cause una interrupción en el servicio de los puestos de trabajo de la manera más rápida y eficaz posible, incluyendo las Solicitudes de Servicio, entendidas como información o ayuda a los usuarios para desempeñar sus funciones.

Este proceso debe garantizar la total operatividad de los puestos de trabajo y productos mediante el análisis preventivo de los mismos y la resolución rápida y efectiva de los incidentes y errores que se registren. Se deben analizar y resolver con prontitud las incidencias, priorizando recursos, tratando de minimizarlos en número y obteniendo el mayor rendimiento del equipo de trabajo. Se implantarán procedimientos de “escalado” de los incidentes, estableciendo prioridades de resolución en función de la criticidad y relevancia de los mismos y que garanticen su resolución de la forma más eficiente y con rapidez.

a) INDICADORES

La gestión de incidencias tiene establecidas unas características del servicio, y para cada una de ellas, se definen indicadores objetivos que miden directamente el desarrollo de las actividades y los resultados del servicio.

En cada característica se definen los indicadores primarios directamente relacionados con la medición de dicha característica y otros indicadores relacionados o de interés para dicha característica y que puede ser interesante su conocimiento como complemento de los indicadores primarios.

Los indicadores primarios deben ser objeto de una evaluación sistemática de acuerdo con los procedimientos establecidos al efecto.

Esta evaluación sistemática de los indicadores objetivos del servicio de Atención a Usuarios, no supone que no se tenga que efectuar un proceso de medición de la satisfacción percibida por los usuarios sobre el servicio mediante las encuestas oportunas.

Los indicadores definidos para cada una de las características son:

1.- RESOLUCIÓN DEL INCIDENTE A LA PRIMERA

- (Cero Defectos): % de errores en la resolución del incidente (incidentes que no se resuelven bien a la primera).
- Otros indicadores:
 - % de las quejas/reclamaciones con respecto al número de peticiones, presentadas por errores en la resolución de un incidente.



2.- RESOLUCIÓN DEL INCIDENTE CON UNA ÚNICA INTERVENCIÓN

- Número de intervenciones por incidente.

3.- RESOLUCIÓN DE INCIDENTES SIN DESPLAZAMIENTO

- % de incidentes con respecto al número de peticiones, resueltos sin desplazamiento.

4.- RESOLUCIÓN RÁPIDA DEL INCIDENTE

- Tiempo de resolución del incidente. Es el tiempo transcurrido desde la comunicación por el usuario de una incidencia hasta la restitución del funcionamiento normal, incluyendo la comunicación al usuario de la resolución, descontando los períodos de tiempo imputables al usuario.
- Otros indicadores:
 - Tiempo de recogida de datos (si no es por teléfono). Es el tiempo transcurrido desde que el usuario entra en contacto con el servicio de “Atención a Usuarios” hasta que se han recogido todos los datos que permitan la clasificación, diagnóstico y asignación de la incidencia a los encargados de su resolución o, en su caso, su resolución.
 - Tiempo de asignación. Es el tiempo transcurrido desde la comunicación por el usuario de una incidencia hasta la comunicación de la misma a los encargados de su resolución.
 - Tiempo de respuesta. Es el tiempo transcurrido desde la comunicación por el usuario de una incidencia hasta el momento en que la persona o equipo se pone en disposición de resolverla, descontando los períodos de tiempo imputables al usuario..

5.- TRATO EXCELENTE A LOS USUARIOS (CORTESÍA)

- % de quejas/reclamaciones con respecto al número de peticiones, presentadas por estos motivos.

6.- COMPETENCIA DEL PERSONAL

- Tiempo de experiencia del personal del servicio en atención a usuarios.
- Otros indicadores:
 - Titulación del personal.
 - Tiempo de experiencia del personal en informática.
 - Horas de formación anuales del personal.

7.- NORMAS DE SEGURIDAD

- % de incidentes de seguridad producidos por la actuación del personal.

8.- ACCESIBILIDAD AL SERVICIO

- % de llamadas telefónicas perdidas con respecto al número de peticiones.
- Número de personas al día prestando el servicio.
- Otros indicadores:
 - Medios de acceso disponibles.



- Tiempo de recogida de llamadas por teléfono.
- Tiempo de recogida de peticiones realizadas por medios no telefónicos.

9.- COMUNICACIÓN CON EL USUARIO

- % de quejas/reclamaciones con respecto al número de peticiones, presentadas por este motivo.
- Otros indicadores:
 - Comunicaciones enviadas a los usuarios.
 - % de quejas/reclamaciones totales con respecto al número de peticiones, presentadas.

10.- FLEXIBILIDAD EN LAS ACTUACIONES

- % de quejas/reclamaciones con respecto al número de peticiones, presentadas por este motivo.

b) ESTÁNDARES DE CALIDAD

Los valores estándar de calidad establecidos inicialmente y que deberán ser medidos mensualmente, son:

INDICADOR	TOTAL	CRÍTICA	MEDIA	BAJA
1. RESOLUCIÓN DEL INCIDENTE A LA PRIMERA				
1.1. Tanto por ciento de errores con respecto al número de peticiones en la resolución del incidente inferior al	5%			
1.2. Tanto por ciento de quejas/reclamaciones con respecto al número de peticiones presentadas por este motivo inferior al	1%			
2. RESOLUCIÓN DEL INCIDENTE CON UNA ÚNICA INTERVENCIÓN				
2.1. Número de intervenciones por incidente inferior a	1,5			
2.2. Tanto por ciento de incidencias escaladas correctamente superior al	90%			
3. RESOLUCIÓN DE INCIDENTES SIN DESPLAZAMIENTO				
3.1. Tanto por ciento de incidentes con respecto al número de peticiones, resueltos sin desplazamiento superior al	80%			
4. RESOLUCIÓN RÁPIDA DEL INCIDENTE				
4.1. Tiempo máximo de respuesta para todos los incidentes		1 hora	12 horas	24 horas
4.2. Tiempo máximo de resolución para todos los incidentes		8 horas	48 horas	96 horas
4.3. Resolución del 90% de los incidentes inferior a	24 horas			
4.4. Resolución del 70% de los incidentes inferior a	1 jornada			
4.5. Tiempo de asignación del incidente inferior a	30 minutos			



INDICADOR	TOTAL	CRÍTICA	MEDIA	BAJA
5. TRATO EXCELENTE A LOS USUARIOS 5.1. Tanto por ciento de quejas/reclamaciones por este concepto con respecto al número de peticiones inferior al	0,5%			
6. COMPETENCIA DEL PERSONAL 6.1. Tiempo mínimo de experiencia en el entorno 6.2. Formación del personal	2 años (2)			
7. NORMAS DE SEGURIDAD 7.1. Tanto por ciento de incidentes de seguridad producidos por actuaciones inferior al	0,5%			
8. ACCESIBILIDAD AL SERVICIO 8.1. Tanto por ciento con respecto al número de peticiones, de llamadas al servicio perdidas inferior al 8.2. Número de personas/día prestando el servicio, superior o igual a 8.3. Tiempo de recogida de llamadas por teléfono del 90% de las llamadas inferior a 8.4. Tiempo de recogida de peticiones por medios no telefónicos inferior a	6% 4 15 seg. 15 min.			
9. COMUNICACIÓN CON EL USUARIO 9.1. Tanto por ciento de quejas/reclamaciones presentadas por este motivo, con respecto al número de peticiones inferior al 9.2. Tanto por ciento de quejas/reclamaciones totales presentadas con respecto al número de peticiones, inferior al	1% 2%			
10. FLEXIBILIDAD EN LAS ACTUACIONES 10.1. Tanto por ciento de quejas/reclamaciones presentadas por este motivo, con respecto al número de peticiones inferior al	1%			

(1).- Periodo de cálculo mensual

(2).- El personal asignado al proyecto deberá cumplir los requerimientos de formación especificados en el apartado "Recursos técnicos y humanos"

A continuación se definen los indicadores de nivel de servicio sobre los que se admiten mejoras, con los valores mínimos que deben cumplirse, y cuya valoración se establece en los criterios recogidos en el Cuadro de Características Particulares (CCP).

Indicador nivel de servicio	Porcentaje Mínimo
Tanto por ciento de incidentes resueltos en el nivel 1 del CAU	85%
Tanto por ciento de incidentes resueltos en menos de 24 horas	90%
Tanto por ciento de incidentes resueltos en menos de 1 jornada	70%
Tanto por ciento de llamadas perdidas inferior	6%



Se valorará como mejora la oferta de horas adicionales de servicio, hasta un máximo de 100 horas, sin coste adicional y con cargo al adjudicatario, para la realización de trabajos adicionales en los puestos de trabajo. La valoración se establece en los criterios recogidos en el Cuadro de Características Particulares (CCP).

Gestión de la configuración.

Las principales funciones de la Gestión de Configuraciones son:

- Llevar el control de todos los elementos de configuración de la infraestructura TI con el adecuado nivel de detalle y gestionar dicha información.
- Proporcionar información precisa sobre la configuración TI a todos los diferentes procesos de gestión.
- Monitorizar periódicamente la configuración de los sistemas en el entorno de producción y contrastarla con la almacenada para subsanar discrepancias.

A tal efecto, el Departamento de Tecnologías de la Información y las comunicaciones del Ayuntamiento de Valladolid dispone del sistema de gestión Remedy ITSM Help Desk y del sistema Microsoft System Center Configuration Manager 2007 (SCCM), que deben ser utilizados y gestionados por la empresa adjudicataria. Es responsabilidad de la empresa adjudicataria la gestión y mantenimiento del inventario hardware y software de los elementos objeto de contrato.

Gestión de Cambios.

El proceso de “Gestión de Cambios” debe garantizar la total operatividad de los sistemas y productos como consecuencia de la introducción de nuevas configuraciones, la actualización de componentes, traslados y la instalación de nuevos productos. El proceso debe contemplar la evaluación del impacto que puedan tener los cambios, su importancia, los costes y los beneficios, la priorización y planificación, la autorización y su realización.

El proceso de Gestión de Cambios debe contemplar como mínimo los siguientes parámetros:

- Tiempo de Integración: Es el periodo transcurrido desde que el proveedor de servicio recibe la solicitud de cambio, actualización, o nueva instalación hasta el momento en el cual se dispone de la configuración adecuada por parte del proveedor de servicio para la realización del cambio.
- Tiempo de Realización del cambio: Es el periodo transcurrido desde que el proveedor de servicio recibe la solicitud de cambio, actualización, o nueva instalación hasta el momento en el que el equipo se encuentra instalado y disponible para el usuario final.
- Tiempo de Parada: Es el periodo en el que el equipo no está disponible para su completa utilización.

El proceso de Gestión de Cambios debe contemplar dos tipos de cambios:

- Cambio individual o relativo a un número limitado de usuarios (12) o sistemas (3).
- Cambio masivo planificado

Los mínimos que se establecen, en el caso de cambios individuales o relativos a un número limitado de usuarios o sistemas, para el tiempo máximo de integración, tiempo máximo de realización y tiempo máximo de parada son los siguientes:

	<i>Tiempo máximo de integración</i>	<i>Tiempo máximo de realización</i>	<i>Tiempo máximo de parada</i>
Puestos de trabajo	48 horas	48 horas	48 horas



Gestión de Niveles de Servicio.

El adjudicatario debe asumir el proceso de monitorización correspondiente a la Gestión de los Niveles de Servicio que establece ITIL, mediante las herramientas necesarias, elaborando los correspondientes informes de seguimiento, así como colaborando en la definición e implantación del Catálogo de Servicios.

5.5.2. Horario y lugar de prestación del servicio

El horario de recepción de llamadas del Centro de Atención a Usuarios es de 7x24.

La demanda del servicio se produce principalmente en horario de 7:30 a 15:30 horas, de lunes a viernes, así que en dichos periodos es donde habrá que concentrar los recursos.

A pesar de lo anterior habrá que asegurar, también, los recursos necesarios para dar continuidad al servicio 24x7.

Ciertos entornos (Policía Municipal, Servicio de Extinción de Incendios y Salvamento, Bibliotecas, Servicio de Limpieza, etc.) pueden presentar requerimientos concretos de atención remota o “in situ” al margen del horario más habitual indicado.

En ocasiones concretas también existe la necesidad de que los técnicos realicen trabajos, vía remota o “in situ”, por las tardes en diferentes entornos y el adjudicatario tendrá que adaptarse y responder ante la misma. En los casos en que la presencia del usuario sea necesaria, la actuación “in situ” podrá estar limitada a la franja de horario que el usuario así lo demande.

Con el fin de ofrecer un servicio de calidad en ciertos procesos que precisan de accesibilidad a nivel de red local a los sistemas (maquetaciones, instalaciones de puestos, etc.), los servicios de este lote se realizarán en las dependencias del CPD del Ayuntamiento de Valladolid en el Edificio CDIT, dentro del horario de 7:30 a 20:30, con los medios técnicos indicados y plataformados según los estándares del Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Fuera del horario indicado el adjudicatario deberá disponer de la infraestructura necesaria para suministrar el servicio.

5.5.3. Recursos técnicos y humanos

El equipo de trabajo asignado a este lote estará constituido, al menos, por los siguientes recursos humanos:

Núm.	Descripción	Dedicación	Titulación	Conocimientos Específicos
1	Responsable del servicio	Parcial	Titulación superior universitaria (Técnica)	Certificación ITIL Experiencia 3 años
1	Coordinador del servicio	Parcial	FP/Bachiller	Certificación ITIL Experiencia 2 años en CAU
4	Operador de CAU	Completa	FP/Bachiller	Experiencia 2 años en CAU

El equipo deberá contar con, al menos, una certificación ITIL v3 (Foundation Certificate).

El Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones pone a disposición del adjudicatario de este lote:



- Herramienta de gestión de incidencias Remedy Help Desk con 4 licencias fijas de acceso al sistema. Cualquier licencia adicional requerida por el equipo del adjudicatario, para el correcto desempeño del servicio, será a su cargo.
- Herramienta de control remoto de los puestos de trabajo, inventario y maquetación de equipos basada en el sistema Microsoft System Center Configuration Manager 2007 (SCCM), conforme a los estándares de utilización.
- Sistema de distribución de llamadas (ACD) integrada en la red de telefonía del Ayuntamiento y sus correspondientes líneas de telefonía fija.
- Cuatro ordenadores personales conectados a la red que deberán ser plataformados por la empresa adjudicataria con la maqueta estándar del Ayuntamiento.

La empresa adjudicataria dispondrá de los recursos técnicos necesarios para la correcta realización de los servicios, incluyendo los ordenadores, terminales telefónicos, telefonía móvil, ordenadores portátiles, impresoras, sistema telefónico para el servicio 24 horas, conexión con el Ayuntamiento a través de Internet (100/10) y vehículos para los desplazamientos y traslado de equipos.

Serán por cuenta del adjudicatario todos los gastos derivados de los desplazamientos de los técnicos para la prestación del servicio, así como resto del equipamiento, consumibles, transporte y todo lo necesario para la prestación del servicio.

5.6. LOTE 2: PRODUCCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO

5.6.1. Procesos

Los Procesos de Gestión de Servicios, a los efectos de este pliego, se basarán en el modelo estándar ITIL, y los licitadores propondrán su adaptación al Ayuntamiento de Valladolid y a las condiciones y circunstancias de este pliego.

El adjudicatario deberá implantar Procesos de Gestión de Calidad asociados a los servicios, contemplando las auditorías y los ciclos de mejora que permitan la mejora continua de los Procesos de Gestión de Servicios existentes.

El adjudicatario construirá y optimizará los procesos y procedimientos existentes en el Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del Ayuntamiento de Valladolid para mejorar el nivel y la calidad del servicio.

Los servicios contratados deben cubrirse, como mínimo, con los procesos de Gestión de Servicios citados a continuación, que seguirán la metodología ITIL.

Gestión de incidencias.

La Gestión de Incidencias tiene como objetivo resolver cualquier incidente que cause una interrupción en el servicio de la manera más rápida y eficaz posible.

Este proceso debe garantizar la total operatividad de los sistemas y productos mediante el análisis preventivo de los mismos y la resolución rápida y efectiva de los incidentes y errores que se registren. Se deben analizar y resolver con prontitud las incidencias, priorizando recursos, tratando de minimizarlos en número y obteniendo el mayor rendimiento del equipo de trabajo. Se deben implantar procedimientos de “escalado” de los incidentes, estableciendo prioridades de resolución en función de la criticidad y relevancia de los mismos y que garanticen su resolución de la forma más eficiente y con rapidez.

a) INDICADORES

La gestión de incidencias tiene establecidas unas características del servicio, y para cada una de ellas, se definen indicadores objetivos que miden directamente el desarrollo de las actividades y los resultados del servicio.

En cada característica se definen los indicadores primarios directamente relacionados con la medición de dicha característica y otros indicadores relacionados o de interés para dicha



característica y que puede ser interesante su conocimiento como complemento de los indicadores primarios.

Los indicadores primarios deben ser objeto de una evaluación sistemática de acuerdo con los procedimientos establecidos al efecto.

Esta evaluación sistemática de los indicadores objetivos del servicio de Atención a Usuarios, no supone que no se tenga que efectuar un proceso de medición de la satisfacción percibida por los usuarios sobre el servicio mediante las encuestas oportunas.

Los indicadores definidos para cada una de las características son:

1.- RESOLUCIÓN DEL INCIDENTE A LA PRIMERA

- (Cero Defectos): % de errores en la resolución del incidente (incidentes que no se resuelven bien a la primera).
- Otros indicadores:
 - % de las quejas/reclamaciones con respecto al número de peticiones, presentadas por errores en la resolución de un incidente.

2.- RESOLUCIÓN DEL INCIDENTE CON UNA ÚNICA INTERVENCIÓN

- Número de intervenciones por incidente.

3.- RESOLUCIÓN RÁPIDA DEL INCIDENTE

- Tiempo de resolución del incidente. Es el tiempo transcurrido desde la comunicación por el usuario de una incidencia hasta la restitución del funcionamiento normal, incluyendo la comunicación al usuario de la resolución, descontando los períodos de tiempo imputables al usuario.
- Otros indicadores:
 - Tiempo de recogida de datos (si no es por teléfono). Es el tiempo transcurrido desde que el usuario entra en contacto con el servicio de “Atención a Usuarios” hasta que se han recogido todos los datos que permitan la clasificación, diagnóstico y asignación de la incidencia a los encargados de su resolución o, en su caso, su resolución.
 - Tiempo de asignación. Es el tiempo transcurrido desde la comunicación por el usuario de una incidencia hasta la comunicación de la misma a los encargados de su resolución.
 - Tiempo de respuesta. Es el tiempo transcurrido desde la comunicación por el usuario de una incidencia hasta el momento en que la persona o equipo se pone en disposición de resolverla, descontando los períodos de tiempo imputables al usuario.

4.- COMPETENCIA DEL PERSONAL

- Tiempo de experiencia del personal del servicio en atención a usuarios.
- Otros indicadores:
 - Titulación del personal.
 - Tiempo de experiencia del personal en informática.
 - Horas de formación anuales del personal.



5.- NORMAS DE SEGURIDAD

- % de incidentes de seguridad producidos por la actuación del personal.

6.- SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

- % de quejas/reclamaciones con respecto al número de peticiones, presentadas por este motivo.

b) ESTÁNDARES DE CALIDAD: NIVELES DE SERVICIO

Los valores estándar de calidad establecidos inicialmente en el entorno de producción y que deberán ser medidos mensualmente, son:

INDICADOR	TOTAL	CRÍTICA	MEDIA	BAJA
1. RESOLUCIÓN DEL INCIDENTE A LA PRIMERA 1.1. Tanto por ciento de errores con respecto al número de peticiones en la resolución del incidente inferior al 1.2. Tanto por ciento de quejas/reclamaciones con respecto al número de peticiones presentadas por este motivo inferior al	5% 1%			
2. RESOLUCIÓN DEL INCIDENTE CON UNA ÚNICA INTERVENCIÓN 2.1. Número de intervenciones por incidente inferior a	1,5			
3. RESOLUCIÓN RÁPIDA DEL INCIDENTE 3.1. Tiempo máximo de respuesta para todos los incidentes • Grupo 1: servidores • Grupo 2: puestos de trabajo 3.2. Tiempo máximo de resolución para todos los incidentes • Grupo 1: servidores • Grupo 2: puestos de trabajo 3.3. Resolución del 85% de los incidentes inferior a 3.4. Resolución del 70% de los incidentes inferior a 3.5. Tiempo de asignación del incidente inferior a	24 horas 1 jornada 30 minutos	30 min. 1 hora 24 horas 24 horas	4 horas 12 horas 48 horas 48 horas	12 horas 24 horas 96 horas 96 horas
4. COMPETENCIA DEL PERSONAL 4.1. Tiempo mínimo de experiencia en el entorno • Grupo 1: servidores • Grupo 2: puestos de trabajo 4.2. Formación del personal (2)	2 años 2 años			
5. NORMAS DE SEGURIDAD 5.1. Tanto por ciento de incidentes de seguridad producidos por actuaciones inferior al	0,5%			
6. SATISFACCIÓN SERVICIO				



INDICADOR	TOTAL	CRÍTICA	MEDIA	BAJA
6.1. Tanto por ciento de quejas/reclamaciones puestas por este motivo, con respecto al número de peticiones inferior al	1%			

(1).- Periodo de cálculo mensual

(2).- El personal asignado al proyecto deberá cumplir los requerimientos de formación especificados en el apartado "Recursos técnicos y humanos"

Para el caso de incidencias críticas en un sistema de los especificados en el Grupo 1: servidores, el contratista queda obligado a enviar para su reparación al personal técnico necesario antes del plazo de respuesta ofertado para trabajar de forma continuada en la reparación de la avería hasta el perfecto restablecimiento del funcionamiento del sistema.

Tanto el tiempo de respuesta máximo como el tiempo de resolución máximo ofertados, deberán cumplirse para cada incidencia comunicada a la empresa contratista, y se deben cumplir independientemente del número de incidencias que se produzcan simultáneamente y del número de técnicos necesarios para su resolución.

Las horas especificadas para el tiempo máximo de respuesta y el tiempo máximo de resolución se entenderán siempre como horas naturales.

Los ofertantes deberán especificar claramente cuál es el horario de prestación del servicio.

A continuación se definen los indicadores de nivel de servicio sobre los que se admiten mejoras, con los valores mínimos que deben cumplirse, y cuya valoración se establece en los criterios recogidos en el Cuadro de Características Particulares (CCP).

Indicador nivel de servicio	Porcentaje Mínimo
Tanto por ciento de incidentes resueltos en menos de 24 horas	85%
Tanto por ciento de incidentes resueltos en menos de 1 jornada	70%

Indicador nivel de servicio	Prioridad	Tiempo Máximo
Tiempo máximo de resolución de todos los incidentes del Grupo 1: Servidores	Crítica	18 horas
	Media	36 horas
	Baja	84 horas
Tiempo máximo de resolución de todos los incidentes del Grupo 2: Puestos de Trabajo	Crítica	18 horas
	Media	36 horas
	Baja	84 horas

Gestión de problemas.

Las funciones principales de la Gestión de Problemas son:

- Investigar las causas subyacentes a toda alteración, real o potencial, del servicio TI.
- Determinar posibles soluciones a las mismas.



- Proponer las peticiones de cambio necesarias para restablecer la calidad del servicio.
- Realizar revisiones post implementación para asegurar que los cambios han surtido los efectos buscados sin crear problemas de carácter secundario.

La Gestión de Problemas puede ser:

- Reactiva: Analiza los incidentes ocurridos para descubrir su causa y propone soluciones a los mismos.
- Proactiva: Monitoriza la calidad de la infraestructura TI y analiza su configuración con el objetivo de prevenir incidentes, incluso antes de que estos ocurran.

Mientras que la gestión de incidencias buscar la manera más rápida de reestablecer el servicio, en la Gestión de Problemas se investigan las causas raíz para encontrar una solución permanente.

El servicio contempla el proceso de gestión de problemas derivados de los sistemas incluidos en el inventario del contrato.

Gestión de la configuración.

Las principales funciones de la Gestión de Configuraciones son:

- Llevar el control de todos los elementos de configuración de la infraestructura TI con el adecuado nivel de detalle y gestionar dicha información.
- Proporcionar información precisa sobre la configuración TI a todos los diferentes procesos de gestión.
- Monitorizar periódicamente la configuración de los sistemas en el entorno de producción y contrastarla con la almacenada para subsanar discrepancias.

A tal efecto, el Departamento de Tecnologías de la Información y las comunicaciones del Ayuntamiento de Valladolid dispone del sistema de gestión Remedy ITSM Help Desk y del sistema Microsoft System Center Configuration Manager 2007 (SCCM), que deben ser utilizados y gestionados por la empresa adjudicataria. Es responsabilidad de la empresa adjudicataria la gestión y mantenimiento del inventario hardware y software de los elementos objeto de contrato.

Gestión de Cambios.

El proceso de “Gestión de Cambios” debe garantizar la total operatividad de los sistemas y productos como consecuencia de la introducción de nuevas configuraciones, la actualización de componentes, traslados y la instalación de nuevos productos. El proceso debe contemplar la evaluación del impacto que puedan tener los cambios, su importancia, los costes y los beneficios, la priorización y planificación, la autorización y su realización.

El proceso de Gestión de Cambios debe contemplar como mínimo los siguientes parámetros:

- Tiempo de Integración: Es el periodo transcurrido desde que el proveedor de servicio recibe la solicitud de cambio, actualización, o nueva instalación hasta el momento en el cual se dispone de la configuración adecuada por parte del proveedor de servicio para la realización del cambio.
- Tiempo de Realización del cambio: Es el periodo transcurrido desde que el proveedor de servicio recibe la solicitud de cambio, actualización, o nueva instalación hasta el momento en el que el equipo se encuentra instalado y disponible para el usuario final.
- Tiempo de Parada: Es el periodo en el que el equipo no está disponible para su completa utilización.

El proceso de Gestión de Cambios debe contemplar dos tipos de cambios:



- Cambio individual o relativo a un número limitado de usuarios (12) o sistemas (3).
- Cambio masivo planificado

Los mínimos que se establecen, en el caso de cambios individuales o relativos a un número limitado de usuarios o sistemas, para el tiempo máximo de integración, tiempo máximo de realización y tiempo máximo de parada son los siguientes:

	<i>Tiempo máximo de integración</i>	<i>Tiempo máximo de realización</i>	<i>Tiempo máximo de parada</i>
Grupo 1: Servidores	96 horas	120 horas	24 horas
Grupo2: Puestos de trabajo	48 horas	48 horas	48 horas

Gestión de Niveles de Servicio.

El adjudicatario debe asumir el proceso de monitorización correspondiente a la Gestión de los Niveles de Servicio que estable ITIL, mediante las herramientas necesarias, elaborando los correspondientes informes de seguimiento, así como colaborando en la definición e implantación del Catálogo de Servicios.

Operación del Servicio.

En este proceso se elaborarán las órdenes de trabajo a operación que contendrán los procesos periódicos, propios de las actividades planificadas periódicamente y aquellos solicitados bajo demanda, que serán entregados al grupo de operación.

El equipo de operación ejecutará diariamente los procesos especificados en las hojas y cumplimentará la información del resultado de las ejecuciones, obteniendo el diario de operaciones de producción junto con los correspondientes entregables.

Adicionalmente, ejecutará los procesos que puedan ser solicitados, a través del sistema de gestión de incidencias asignados al grupo de operación, como figura en el esquema del apartado anterior.

Los niveles de servicio para el entorno de producción del servicio de operación serán como mínimo:

INDICADOR	Valor
1. EJECUCIÓN DE PROCESOS	
1.1. Tanto por ciento de procesos lanzados sobre el total planificado, superior al	99%
1.2. Tanto por ciento de procesos finalizados correctamente sobre el total de lanzados, superior al	99%
2. COPIAS DE SEGURIDAD	
2.1. Tanto por ciento de copias de seguridad ejecutadas sobre las planificadas, superior al	99%



INDICADOR	Valor
2.2. Tanto por ciento de copias de seguridad finalizadas correctamente sobre las ejecutadas, superior al	99%
2.3. Tanto por ciento de error en la recuperación, menor al	0,5%
3. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO	
3.1. Disponibilidad servidores BBDD (7x24)	>99%
3.2. Disponibilidad servidores WEB (7x24)	>99%
3.3. Disponibilidad servidores de correo(7x24)	>99%
3.4. Disponibilidad almacenamiento SAN(7x24)	>99,9%
4. ENTREGABLES	
4.1. Tanto por ciento de productos entregados al siguiente día laborable, superior al	98%
5. TRATO EXCELENTE A LOS USUARIOS	
5.1. Tanto por ciento de quejas/reclamaciones por este concepto con respecto al número de peticiones inferior al	0,2%

Periodo de cálculo mensual

$$\text{Disponibilidad} = \left(\frac{\text{Tiempo nivel servicio} - \text{Tiempo parada}}{\text{Tiempo nivel servicio}} \right) \times 100$$

5.6.2. Horario y lugar de prestación del servicio

El horario de prestación del servicio de operación de equipos debe ser de 7:30 horas de la mañana a 20:30 horas de la tarde, de lunes a viernes, excepto festivos, doce meses al año en el Centro de Proceso de Datos del Ayuntamiento de Valladolid. Además, se realizarán las operaciones necesarias en los sistemas del centro de respaldo situado en las dependencias de la Policía Municipal.

El horario presencial del servicio de producción y soporte técnico debe ser de 8:00 horas de la mañana a 15:00 horas y de 16:00 horas a 18:00 horas de lunes a viernes, salvo festivos, doce meses al año.

El horario de recepción de incidencias será de 24 horas, 7 días a la semana (7*24).

No obstante, en el caso de incidencias críticas en un sistema de los especificados, el contratista queda obligado a enviar para su reparación al personal técnico necesario antes del plazo de respuesta ofertado para trabajar de forma continuada en la reparación de la avería hasta el perfecto restablecimiento del servicio.

Por motivos de accesibilidad a los sistemas e instalaciones y por seguridad, los servicios de este lote se realizarán en las dependencias del CPD del Ayuntamiento de Valladolid en el Edificio CDIT con los medios técnicos indicados y plataformados según los estándares del Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.



5.6.3. Recursos técnicos y humanos

El equipo de trabajo de asignado a este lote estará constituido, al menos, por los siguientes recursos humanos:

Núm.	Descripción	Dedicación	Titulación	Conocimientos Específicos
1	Responsable del servicio	Parcial	Titulación superior universitaria (Técnica)	Experiencia 3 años en gestión de servicios TIC
1	Coordinador del servicio	Parcial	FP/Bachiller	Certificación ITIL. Experiencia 3 años en gestión de servicios TIC
3	Técnico de operación	Completa	FP/Bachiller	Experiencia 1 año operación y en sistemas de copias de seguridad
2	Técnicos especialistas S.O. Windows 2008/2012	Completa	FP/Bachiller	Experiencia 2 años en S.O. Windows Server 2008/2012
1	Técnico especialista Virtualización VmWare	Completa	FP/Bachiller	Experiencia 2 años en VMware vSphere y Horizon View
1	Técnico especialista Almacenamiento EMC	Completa	FP/Bachiller	Experiencia 2 años en almacenamiento EMC
1	Técnico especialista Almacenamiento	Completa	FP/Bachiller	Experiencia 2 años en almacenamiento
1	Técnicos especialistas BBDD Oracle, SQL Server	Completa	FP/Bachiller	Experiencia 2 años en BBDD Oracle y SQL Server
1	Técnico especialista Linux RedHat	Completa	FP/Bachiller	Experiencia 2 años en Linux

El equipo de trabajo ofertado en este lote y asignado al proyecto deberá contar, en su conjunto, con las siguientes certificaciones o equivalentes que acrediten la capacitación en los entornos objeto de contrato:

- Sistema operativo Linux: Linux Professional Institute Certification:
 - LPIC-1 Linux Server Professional
- Sistema Operativo Windows Server 2008 o superior: MCSA
- Sistema Microsoft Exchange Server 2010 o superior: MCTS
- Sistema Microsoft SQL Server 2008 o superior, Implementation and Maintenance: MCTS
- Sistema de Gestión de Base de Datos ORACLE 10g o superior: Database Administrator Certified Associate
- Sistema de Virtualización VMware vSphere: VMware Certified Professional 5 – Data Center Virtualization (VCP5-DCV)
- Sistema de Virtualización VMware: View Certified Professional 5 – Desktop (VCP5-DT)
- Sistema de almacenamiento EMC²: Information Storage and Management (EMCISA)
- ITIL v3 (Foundation Certificate)



El grupo de especialistas disponibles de la empresa, no asignados únicamente al proyecto, deberá contar con las siguientes certificaciones o equivalentes que acrediten la capacitación en los entornos objeto de contrato:

- Sistema operativo Linux: Linux Professional Institute Certification:
 - LPIC-3 Linux Enterprise Professional
- Sistema de Gestión de Base de Datos ORACLE 10g o superior: Database Administrator Certified Professional

El Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones pone a disposición del adjudicatario de este lote:

- Herramienta de gestión de incidencias Remedy Help Desk con 7 licencias fijas y una flotante de acceso al sistema. Cualquier licencia adicional requerida por el equipo del adjudicatario, para el correcto desempeño del servicio, será a su cargo.
- Herramienta de control remoto de los puestos de trabajo, inventario y maquetación de equipos basada en el sistema Microsoft System Center Configuration Manager 2007 (SCCM), conforme a los estándares de utilización.
- Consolas de los sistemas para la realización del servicio de operación.
- Siete ordenadores personales conectados a la red que deberán ser plataformados por la empresa adjudicataria con la maqueta estándar del Ayuntamiento.
- Líneas de telefonía fija conectadas a la red de telefonía del Ayuntamiento.

La empresa adjudicataria dispondrá de los recursos técnicos adicionales necesarios para la correcta realización de los servicios, incluyendo los ordenadores, terminales telefónicos, telefonía móvil, ordenadores portátiles, sistema telefónico para el servicio 24 horas, conexión con el Ayuntamiento a través de Internet (100/10) y vehículos para los desplazamientos y traslado de equipos.

Serán por cuenta del adjudicatario todos los gastos derivados de los desplazamientos de los técnicos para la prestación del servicio, así como resto del equipamiento, consumibles, transporte, y todo lo necesario para la prestación del servicio.

6. MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO

Partiendo de los niveles de servicio solicitados, las ofertas incluirán un Plan de Calidad del servicio, de cada uno de los Lotes, adaptado y personalizado al entorno y objetivos de este contrato. Trimestralmente, el Responsable del Servicio de la empresa adjudicataria elaborará el correspondiente informe de seguimiento y mejoras, para su evaluación por el Comité de Seguimiento. Anualmente, se presentará al Comité de Dirección un informe con los objetivos alcanzados y las propuestas de mejora para el siguiente periodo.

7. CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO. FACTURACIÓN.

Con el fin de proceder al control y seguimiento de los servicios realizados se establecen dos órganos:

Comité de Dirección:

Estará constituido por el Director del Proyecto de la empresa adjudicataria y por el responsable, nombrado al efecto, del Ayuntamiento. Este comité se reunirá con una periodicidad mínima de seis meses. Son funciones de este órgano:

- Revisar y aprobar los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA)
- Coordinar actuaciones y los recursos
- Proponer cambios para la mejora del servicio
- Resolución de discrepancias o desacuerdos sobre la interpretación del contrato.



Comité de Seguimiento:

Estará constituido por los responsables del servicio de la empresa adjudicataria y del Ayuntamiento. Este comité se reunirá con una periodicidad mínima de tres meses, siendo sus funciones:

- Seguimiento mensual de Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) y del Plan de Calidad
- Planificación y seguimiento de las gestiones de cambio
- Gestión de los recursos asignados a las tareas
- Elaboración y revisión de la facturación.

Garantía

Se establece un plazo de garantía del contrato de 12 meses, desde la fecha de recepción o conformidad de los trabajos.

Durante el periodo de garantía el adjudicatario del contrato responderá de la correcta realización de los trabajos, en previsión de la posible existencia de fallos ocultos en los trabajos efectuados, independientemente de las comprobaciones o aceptaciones realizadas.

Como medio de acreditación de la solvencia económico financiera se deberá presentar justificante de la existencia de un seguro de indemnización por riesgos profesionales, con indicación expresa de los riesgos cubiertos, de su plazo mínimo de vigencia o fecha de vencimiento y del valor mínimo exigido.

Facturación LOTE 1

La facturación del Lote 1 se efectuará por meses vencidos, por un importe correspondiente al resultado de dividir el importe de licitación anual entre 12.

Facturación LOTE 2

La facturación del Lote 2 se efectuará por meses vencidos y constará de tres apartados:

Facturación correspondiente al servicio de producción y soporte:

Por un importe correspondiente al resultado de dividir el importe anual de la oferta correspondiente al servicio de producción y soporte entre 12.

Facturación correspondiente al mantenimiento de las licencias de los fabricantes:

Estará formado por el importe anual total de la oferta correspondiente al mantenimiento de las licencias con el fabricante, prorrateado mensualmente.

En este caso, únicamente podrán suspenderse o incorporarse temporalmente los elementos con carácter anual, desde el inicio del contrato.

Facturación correspondiente a los trabajos facturados por horas:

Estará formado por el importe mensual correspondiente a los trabajos facturados por horas y que previamente han sido establecidos, aprobados y comprobados por el Responsable del Servicio del Ayuntamiento, según el apartado 4.2.11.

El contratista correrá con todos los gastos de materiales, operarios, transportes, dietas, y cuantos sean necesarios para la buena ejecución de los trabajos objeto del contrato, así como las cargas sociales y obligaciones de carácter laboral del personal empleado en los trabajos y de cualquier otro gasto que, de manera explícita, figure en este Pliego de Condiciones con cargo al contratista.

El contratista está obligado al abono de los daños y perjuicios causados a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera la ejecución del contrato, de acuerdo con el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, del texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.



8. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

La empresa adjudicataria se compromete a cumplir la Ley de Protección de Datos LOPD 15/1999 de 13 de diciembre y su Reglamento de Desarrollo, RD 1720/2007, de 21 de diciembre y cualquier normativa de seguridad vigente en el momento del contrato, suscribiéndose a tal efecto, las oportunas cláusulas de confidencialidad para la ejecución del contrato.

Además del cumplimiento de la normativa en la información que contenga datos de carácter personal, el adjudicatario se compromete a cumplir las siguientes normas en materia de confidencialidad respecto a los sistemas de información a los que dan soporte los elementos objeto del contrato:

- No difundir ni publicar los sistemas de información existentes a los que dan soporte los elementos objeto del contrato.
- No introducir software ajeno al Ayuntamiento, sin el consentimiento de éste.
- No revelar la información existente en los sistemas de información, ni la documentación asociada al mantenimiento de estos sistemas.
- Advertir a sus empleados de sus obligaciones respecto a la confidencialidad de la información, velando por el cumplimiento de la misma.
- Se establecerán únicamente los accesos a los sistemas de información que sean necesarios para las actividades derivadas de la ejecución del contrato y a las dependencias donde se encuentren exclusivamente para el personal técnico autorizado.
- La salida de los elementos de las dependencias del Ayuntamiento, para su reparación o traslado, deberá realizarse garantizado la integridad y confidencialidad de la información contenida en ellos.

Cualquier infracción en este apartado será calificada como falta muy grave y será causa de resolución del contrato, sin perjuicio de las responsabilidades penales, o de otro tipo, en que se puedan incurrir.

Valladolid, 27 de abril de 2016

La Jefa del Centro de Servicios a
Usuarios

Pilar Conde Duque

El Jefe del Centro de
Sistemas y Comunicaciones

Julián Arroyo Álvarez



Ayuntamiento de
Valladolid

Resumen de Firmas

Pág.1/1

Título:PPT Asistencia Tecnica 2015-v5