

Consejería de Presidencia y Salud Pública
Dirección General de la Sociedad de la Información

Referencia:	5784/2018
Procedimiento:	Contrato de Servicios (CONTRATACIÓN)
Interesado:	
Representante:	
Dirección General de la Sociedad de la Información (AGUTIE01)	

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE “ASISTENCIA TÉCNICA PARA EL SOPORTE A LOS PROCESOS DE GESTION AUTOMATIZADOS EN LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA”.

1. OBJETO DEL CONTRATO.

El presente Pliego tiene por objeto recoger las prescripciones técnicas que han de regir la contratación de los servicios de determinadas actuaciones relacionadas con el establecimiento y mantenimiento de mecanismos que permitan disponer de un servicio de soporte técnico permanente a los procesos de gestión automatizados existentes en la Ciudad Autónoma de Melilla, en adelante CAM, que requieren de la realización de actuaciones de mayor nivel técnico que el del usuario del producto, sin llegar a ser las que deben realizar los servicios de soporte técnico especializado propio de cada producto, herramienta o aplicativo utilizado para la automatización. Estos servicios se deberán cubrir tal y como se detalla en el presente pliego de prescripciones técnicas, debiendo presentarse una oferta en la que deberá constar, como mínimo, una propuesta de cierto nivel de detalle técnico de ejecución en relación con las actuaciones que a continuación se relacionan.

La definición y descripción de los elementos que constituyen el objeto del contrato tiene la consideración de alcance mínimo. El adjudicatario estará obligado a realizar las operaciones fijadas y relacionadas en éste Pliego, con la frecuencia y plazos de actuaciones que se establecen para cada una de ellas.

2. DURACIÓN DEL CONTRATO.

El contrato tendrá una duración, contados a partir del primer día del mes siguiente al de su firma de DOS AÑOS, con posibilidad de prórroga.

3. TIPOLOGIA Y NIVEL FUNCIONAL DE LOS SERVICIOS A SUMINISTRAR.

Los servicios amparados por el contrato estarán relacionados con el desarrollo de las funciones de **asistencia técnica para el soporte a la automatización de procesos de gestión en la administración y la implantación y operación a nivel técnico de las aplicaciones informáticas corporativas y departamentales en la CAM**, siguiendo las líneas estratégicas desarrolladas desde hace años en la Ciudad Autónoma, en aspectos relacionados con el impulso de la Administración Electrónica, cuyo rápido y continuo despliegue desde hace unos años, así como las actuales necesidades hace necesaria la asistencia y el soporte técnico de empresas especializadas que aporten, dependiendo de cada actuación y momento, los recursos necesarios para hacer posible implementación y el

Consejería de Presidencia y Salud Pública
Dirección General de la Sociedad de la Información

funcionamiento de soluciones tecnológicas relacionadas con la automatización de procesos, así como el soporte técnico por encima de las tareas desarrolladas por el usuario de las aplicaciones y soluciones utilizadas, pero a sin llegar a ser las que deben realizar los servicios de soporte técnico especializado propio de cada aplicación.

Se pretende cubrir, de esta forma, un nivel intermedio entre el usuario del producto y los servicios técnicos del proveedor, con el objetivo posibilitar el correcto funcionamiento de cada producto concreto al disponer de soporte técnico con capacidad para resolver problemas de complejidad técnica y que requieren del uso de herramientas tecnológicas y habilidades de las que no dispone el usuario final.

De esta forma el nivel funcional de los servicios a cubrir, tal y como se ha indicado anteriormente, consiste en realizar el soporte técnico a la automatización de procesos y a la implantación de la Administración Electrónica principalmente relacionados con el uso regular de aplicaciones informáticas y la realización de trabajos y tareas que requieren de un mayor nivel técnico que el del usuario habitual de las aplicaciones corporativas y/o departamentales. En el momento actual estos trabajos estarán muy relacionados con el soporte en la implantación de la tramitación electrónica mediante el uso de expedientes electrónicos, así como la evolución de los mismos hacia su tramitación a través de Internet.

La Dirección General de la Sociedad de la Información, en adelante DGSÍ, actuará como interlocutor y Centro de Control del servicio, pudiendo establecer otros puntos como interlocutores siempre que se considere oportuno para el correcto funcionamiento de los servicios objeto del contrato.

Se deberá presentar una **oferta** que incluirá una **propuesta técnica** que incluirá la descripción de una serie de prestaciones que se describen con mayor detalle en el apartado 4, denominado "PRESTACIONES" y que, como mínimo deberá definir la estrategia para desarrollar los servicios objeto del contrato, entre los que se encuentran los siguientes:

- La prestación de un servicio de **asistencia técnica** que, con carácter general consistirá en la realización de servicios de soporte técnico para asistir, apoyar, colaborar, impulsar y promover la utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones en los procesos de gestión en diferentes áreas de la administración, con objeto de posibilitar el aumento de información y de datos automatizados, en formato digital, susceptibles de tramitarse de forma telemática, en la práctica totalidad de áreas de gestión de la CAM. De esta forma, con carácter general:
 - Se deberá dedicar una especial atención al soporte técnico de los procedimientos implementados mediante tramitación electrónica, ofreciendo soporte en la implantación y en la explotación, así como al uso de las herramientas horizontales que permiten la integración y funcionamiento homogéneo de los aplicativos.
 - Acciones de depuración y tratamiento de datos a nivel técnico que sean requeridos para el correcto funcionamiento de las aplicaciones.
 - Elaboración, modificación y generación de informes siempre que esto sea posible mediante parametrización de los proporcionados por terceros, con las herramientas Actuate y MsAccess, o bien mediante otros mecanismos, en función de cada

Consejería de Presidencia y Salud Pública
Dirección General de la Sociedad de la Información

aplicación o solución informática.

- Asistencia y soporte, tanto en la implantación como en el posterior funcionamiento de cualquier aplicación informática de carácter corporativo y/o departamental que aumente el grado de automatización de procesos y datos en la administración, y permita su posterior utilización para la implantación de la administración electrónica.
- Creación de manuales y guías para facilitar al usuario el uso de las aplicaciones en explotación, así como la asistencia y el acompañamiento "in situ", dentro de las capacidades de los recursos técnicos puestos a disposición del contrato.
- **Asistencia técnica y soporte técnico a procesos automatizados y al usuario final en el funcionamiento de las aplicaciones que constituyen el núcleo corporativo principal e integrado de aplicaciones de gestión en la Ciudad Autónoma, que se corresponde con las principales soluciones de TSystems para Administración Pública, denominadas TAO1 y TAO2, en el que se incluyen, por estar actualmente en explotación, entre otros, los siguientes productos:**
 - Gestión Tributaria (GTWIN) y algunos expedientes implementados con la herramienta de Gestión de Expedientes cliente/servidor denominada PAC, que se corresponden con productos TAO1, y, el resto, incluyendo casi la totalidad de productos del portfolio de TAO 2.0, que usa tecnología web basada en el framework J2EE (Gestión Económica GEMA con Factura Electrónica en producción, Gestión de Población ePOB, Registra, Gestión de Expedientes ePAC, Gestión Documental, Archivo electrónico, Firma electrónica de documentos, Buroweb, MyTAO, módulo de ATC, indicadores de gestión STTIM, etc
 - Están en producción la Sede Electrónica, el Portal (basado en Local WEB), la carpeta ciudadana, el perfil del contratante y la pasarela de pagos.
 - También están implantadas y en funcionamiento las herramientas para gestión del territorio eMap, Guía Ciudadana, eMap Viewer, eMap ERP, eMap Studio, eMap Guía ciudadana, eMap Urbamap, etc
 - Además, el pasado año, con motivo de la entrada en vigor de las Leyes 39 y 40, se implantó una herramienta de uso generalizado para la Tramitación Electrónica de Expedientes, basada en el núcleo del producto PAC anteriormente referido, que afecta a toda la organización y que genera un elevado número de incidencias.
- **Asistencia técnica y soporte técnico a procesos automatizados y al usuario final en el funcionamiento de otras aplicaciones en uso en la Ciudad Autónoma:**
 - Además, existen otros aplicativos fuera de este bloque corporativo que suelen requerir ajustes en la configuración del cliente, entre los que destacan: Nóminas y gestión de personal (META4), Gestión de la Policía Local (EUROCOP), aplicación de gestión de bibliotecas del Ministerio (BBDD Absys y su instalación en clientes y dispositivos asociados), gestión de inventario (A4WEB), otras aplicaciones de terceros y numerosas soluciones departamentales de ofimática basadas en Ms Access.
 - También está proliferando el uso de soluciones del ministerio para determinados servicios, algunas a modo de aplicación de gestión como la aplicación SIUSS en

Consejería de Presidencia y Salud Pública
Dirección General de la Sociedad de la Información

Bienestar Social, y otras que consisten en soluciones para realizar determinadas tareas como remisión de documentación al Tribunal de Cuentas, al boletín DOCE, para la validación de facturas, etc... Este tipo de aplicaciones y soluciones, tienen ciertos requerimientos en navegador y versión de máquina virtual Java y ajustes en la configuración de seguridad del navegador, que en ocasiones entran en conflicto.

- Así como a cualquier otra aplicación de ámbito corporativo o departamental que este en explotación o en fase de implantación en la Ciudad Autónoma.
- Es **IMPORTANTE** destacar que se trata de la realización de trabajos de **SOPORTE TÉCNICO**, y no de los que le corresponde al usuario regular de las aplicaciones y soluciones. De esta forma quedan excluidos del contrato los siguientes trabajos: grabación de datos con carácter regular, grabación masiva de datos, carga de datos, operación habitual de la aplicación, etc... En definitiva, quedan fuera del servicio de soporte técnico aquellas tareas que debe realizar el usuario habitual de la aplicación y que pueden ser realizadas por el usuario, quedando a criterio y solicitud expresa por parte de la DGSi, y siempre en función de la carga de trabajo y la disponibilidad de recursos, la posibilidad de realizar, con carácter ocasional, tareas enmarcadas en esta tipología de trabajos.
- Para todo ello deberá dedicarse al desarrollo de los servicios contratados un equipo de trabajo formado por un mínimo de **SEIS TÉCNICOS** titulados, con conocimientos y experiencia acreditados en las aplicaciones de gestión y productos antes relacionados como asistencia y soporte técnico a las tareas antes citadas, con presencia física durante la totalidad de una jornada laboral completa en las instalaciones que indique el cliente, mientras duren los servicios contratados.
Además, el licitador pondrá a disposición del contrato un equipo técnico de apoyo, formado por al menos un técnico con dedicación parcial al contrato.
El equipo de trabajo deberá configurarse de tal forma que disponga de conocimientos y experiencia suficientes para cubrir, de una forma eficiente, los servicios objeto de este contrato desde el inicio de los servicios.
Los requisitos y consideraciones a tener en cuenta en esta prestación se desarrollan más en detalle en el punto "EQUIPO TÉCNICO" del apartado PRESTACIONES.
- Deberá ponerse a disposición de la Ciudad Autónoma uno o dos espacios que sumen unos treinta metros cuadrados, en el que alojar los servicios objeto del contrato. Estos espacios deberán estar perfectamente identificados y completamente equipados: ordenadores, teléfono, conexión a Internet de banda ancha, etc.... Estas instalaciones deberán estar disponibles para el caso de que el cliente requiriera su utilización por esta u otra actuación desarrollada por la DGSi en el ámbito de las TIC. La utilización de estas no supondrá ningún incremento de precio sobre el contrato y podrán ser requeridas por el cliente desde el inicio del servicio, corriendo todos los gastos del funcionamiento de la instalación a cargo del adjudicatario.
- En cualquier momento deberá ser posible, por parte de los usuarios que utilicen este servicio o del cliente, dejar constancia de una solicitud o consulta a través de correo

Consejería de Presidencia y Salud Pública
Dirección General de la Sociedad de la Información

electrónico o similar.

- Se realizará atención “in situ” en su ámbito de competencia y dentro de las posibilidades de los recursos asignados al contrato, siempre que sea requerido.
- Se deberán generar partes de trabajo, con reflejo de todas y cada una de las diferentes actuaciones realizadas hasta su resolución, dejando perfectamente documentadas todas las gestiones realizadas.
- En cualquier caso, deberá realizarse un seguimiento de los asuntos en los que se haya colaborado, hasta su resolución, dejando constancia de las actuaciones realizadas.
- Se deberán establecer un conjunto de indicadores que permitan evaluar el funcionamiento del contrato y que se correspondan con valores numéricos, tales como:
 - Número de partes de trabajo recibidos
 - Número de incidencias resueltas
 - Número de incidencias trasladadas a otros niveles de servicio
 - Número de usuarios distintos atendidos
 - Número de asistencias por aplicación/Consejería/usuario ...
 - etc...
- Se deberán elaborar estadísticas en base a las actuaciones realizadas en cada jornada.
- Se deberán generar informes y estadísticas de gestión, tanto de forma individual, por cada uno de los técnicos, como del conjunto de los servicios prestados.
- El oferente deberá aportar información de forma periódica o a petición del cliente, sobre las incidencias y situación actualizada de los servicios prestados, llevando un registro de las actuaciones realizadas.

En el siguiente apartado se detallan todas y cada una de las PRESTACIONES a cubrir con los servicios contratados.

4. PRESTACIONES.

Las prestaciones que deberán contemplarse dentro del contrato y para cada uno de los servicios cubiertos, así como sus condiciones particulares, serán las siguientes:

4.1. Coordinador del servicio

El oferente designará una persona, denominada coordinador del servicio, que represente a su dirección, y que será el interlocutor principal con el designado por el cliente y gestionará la buena marcha del contrato, **estando bajo su responsabilidad la coordinación y dirección del equipo de trabajo.**

No se requerirá del Coordinador una dedicación exclusiva, pero deberá estar físicamente en la Ciudad y tener una disponibilidad, a petición del cliente, de, al menos, una hora diaria en el que este último podrá requerir su presencia para tratar asuntos relacionados con el servicio prestado. En cualquier caso, deberá mantener una reunión mensual para revisar el

Consejería de Presidencia y Salud Pública
Dirección General de la Sociedad de la Información

correcto desarrollo de los servicios contratados.

4.2. Propuesta Técnica.

El oferente deberá dedicar en su oferta un apartado para detallar y describir la estrategia para la ejecución de los trabajos solicitados.

Este apartado deberá incluirse en el SOBRE DE CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR.

La no inclusión de este apartado de forma específica y detallada en la oferta podrá suponer la asignación de cero puntos a la oferta técnica presentada por considerarse una propuesta técnica incompleta con relación a los servicios a contratar.

4.3. Equipo Técnico

El oferente deberá detallar en su oferta el equipo técnico de su empresa que cubrirá los servicios objeto de este contrato, al objeto de garantizar la ejecución del mismo en los términos recogidos en este pliego, por lo que deberá tener en cuenta que:

- Deberá configurar un equipo de trabajo integrado por un mínimo de **SEIS técnicos**, de la estructura de su empresa con conocimientos y experiencia acreditados en las aplicaciones y productos informáticos relacionados en este pliego para realizar trabajos de asistencia y apoyo técnico a las tareas antes citadas, y con presencia física durante la totalidad de la jornada laboral en las instalaciones que indique el cliente desde el inicio del contrato. En definitiva, deberán acreditar conocimientos y experiencia suficiente para posibilitar la prestación de un servicio de calidad desde el inicio de los servicios contratados.
- Dado que se trata de un servicio crítico la configuración del equipo de trabajo deberá garantizar que podrá realizar con el nivel de calidad adecuado los servicios objeto del contrato desde el inicio de los servicios.
- Al objeto de disponer de un equipo operativo para el correcto desarrollo de los servicios, será **REQUERIDO** que desde el inicio de los servicios y en todo momento, más de la mitad del equipo de trabajo tenga una experiencia acreditada de un mínimo de dos años en los productos objeto del contrato. Es decir, **al menos cuatro miembros deben ser reconocidos especialistas en los productos sobre los que se realizará el servicio de asistencia técnica.**
- El perfil deseable de todos los miembros del equipo de trabajo será el de **consultor tecnológico especializado en los productos objeto del contrato**, para lo cual es de interés una titulación de formación profesional de grado superior en informática o similar, con experiencia en los productos objeto del contrato.
- Los mejores medios personales serán tenidos en consideración en función del número de miembros del equipo de trabajo que acrediten conocimiento y experiencia, no inferior a dos años, en las tecnologías y servicios objeto del contrato, identificando productos concretos cubiertos por un determinado número de miembros del equipo técnico.
- También serán tenidos en consideración la acreditación de conocimientos relacionados

Consejería de Presidencia y Salud Pública
Dirección General de la Sociedad de la Información

con las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), así como conocimientos acreditados en el campo de los servicios públicos digitales, la estructura organizativa de la Ciudad Autónoma y las estrategias y protocolos de actuación en atención y soporte en TIC.

- El equipo de trabajo deberá tener una estructura jerárquica, identificándose uno o varios jefes de equipo que se encargarán de realizar los trabajos de mayor responsabilidad y asignarán las tareas entre el personal dedicado al proyecto. No obstante, estos responsables también deberán realizar trabajos de campo y estarán integrados en el equipo de trabajo, reforzando la actividad desarrollada por el mismo.
- El personal dedicado al desarrollo de los servicios contratados estará a disposición del cliente tanto en cuanto a su ubicación física, como en cuanto a los trabajos a desarrollar, independientemente de que deberán cubrir principalmente los requeridos en el presente pliego, pero pudiendo también realizar otras tareas y servicios que estén incluidos en aquellas actuaciones relacionadas con las TIC y la promoción de la Sociedad de la Información en ejecución en la CAM.
- La asistencia se realizará “in situ”, en la Ciudad de Melilla, en las dependencias especificadas por el cliente, y en el horario requerido en este pliego.
- El personal contratado para la prestación de los servicios solicitados deberá tener contrato laboral a jornada completa con la empresa adjudicataria, **no admitiéndose la subcontratación de los mismos.**
- El personal de la empresa deberá tener dedicación exclusiva a los servicios contratados en las horas de servicio, al objeto del contrato, de forma que sea posible cubrir cualquier información que sea requerida por el cliente salvo que los recursos necesarios estuvieran realizando otra actividad incluida en el propio contrato.
- El personal de la empresa adjudicataria, durante el desarrollo del objeto del presente contrato, deberá estar perfectamente identificado, llevando acreditación personal, en la que consten su nombre, apellidos, fotografía, cargo y el logotipo y el nombre de la empresa prestadora del servicio.
- Se deberán establecer mecanismos que garanticen la localización en movilidad del personal técnico en el periodo de prestación de los servicios, así como garantizar la flexibilidad para desarrollar trabajos que fuera necesario ejecutarlos fuera de la jornada habitual.
- Deberá llevarse un registro detallado de las actividades y tiempos dedicados a la prestación del servicio para que el cliente pueda validar el correcto desarrollo de los mismos y el pleno uso y dedicación de los recursos dedicados al proyecto.
- Ante cambios puntuales en la composición del equipo de trabajo, el adjudicatario deberá exponer, por escrito y debidamente detallados y justificados, los motivos que suscitan el cambio, acompañados con la presentación de un candidato con una cualificación técnica suficiente para el desempeño de los servicios contratados, para la aprobación por parte del cliente.
- Tal y como se indicó anteriormente, deberá existir un coordinador designado por la

Consejería de Presidencia y Salud Pública
Dirección General de la Sociedad de la Información

empresa adjudicataria a efectos de que actúe de responsable del equipo humano y responsable de la relación con la Ciudad Autónoma de Melilla, quien actuará como superior jerárquico inmediato del equipo que preste el servicio, correspondiéndole la dirección del proyecto, y siendo este coordinador quien establezca periodos vacacionales, servicios y cualquier otro aspecto que se refiera al personal (incluida la negociación y pago de los salarios por parte de la empresa contratista) y la ejecución ordinaria del objeto del contrato. Dicho puesto deberá estar en permanente coordinación con la Ciudad Autónoma de Melilla, debiendo indicarse un móvil y correo electrónico para su correcta y rápida localización. El coordinador de la empresa adjudicataria deberá actuar como interlocutor de primer nivel para todas las cuestiones operativas que, con carácter general, se desarrollen en la ejecución del contrato, siendo el superior jerárquico inmediato del personal que presente los servicios que se deriven de la ejecución del contrato.

- Dado que lo que se contrata es la prestación de un servicio, la empresa adjudicataria deberá garantizar la completa prestación del servicio independientemente de las situaciones y circunstancias que se produzcan con relación a los medios personales adscritos al mismo. De esta forma deberá cubrir las bajas, permisos, licencias, reducciones horarias que le correspondan y demás situaciones en las que el técnico que realice el trabajo de manera habitual, no esté a disposición del mismo. Todos los permisos, licencias y demás, se realizarán de acuerdo a lo establecido por la empresa adjudicataria y los acuerdos que correspondan con sus trabajadores, quedando completamente al margen la Ciudad Autónoma de Melilla.

Teniendo en cuenta todo lo anterior el oferente, en el momento de calcular los costes derivados de la prestación de los servicios a contratar, deberá tener en cuenta lo siguiente:

- Teniendo en consideración que el servicio debe garantizarse durante la totalidad del periodo contratado, deberá tenerse prevista la asignación de personal en el periodo de vacaciones del personal técnico dedicado al desarrollo de los servicios, así como la estrategia para cubrir posibles bajas, de forma que no se vea afectada la prestación de los servicios contratados. En este sentido, lo deseable sería que el licitador dispusiera de técnicos suficientes en la estructura de su empresa para garantizar el servicio.
- Al objeto de garantizar la mejor calidad de servicio y la estabilidad de los recursos técnicos dedicados al desarrollo de los servicios contratados, el oferente deberá tener en cuenta que deberá **garantizar que destinará una cantidad mínima de 149.040 € brutos anuales a las retribuciones del equipo técnico** formado por los recursos dedicados al desarrollo del mismo, lo que supone una imputación bruta media anual de 24.840€ por técnico. **El oferente deberá presentar algún documento que acredite que invertirá en concepto de retribuciones una cantidad igual o superior a la establecida o incluir en su oferta una declaración jurada a tal efecto. Es IMPORTANTE tener en cuenta que esta cantidad deberá acreditarse en el informe de certificación mensual previo a la presentación de la factura y en caso de incumplimiento no será válida la certificación presentada, por lo que no será posible facturar el periodo.**
- No podrán imputarse en concepto de gastos de personal, aquellos conceptos retributivos que estén íntegramente subvencionados por cualquier entidad pública, por lo que

Consejería de Presidencia y Salud Pública
Dirección General de la Sociedad de la Información

DEBERÁ presentarse un certificado o declaración jurada por parte de la empresa que acredite que la retribución del personal asignado al contrato no esta subvencionada.

- El incumplimiento cualquiera de los dos últimos puntos podrá ser causa de resolución del contrato.

Con respecto a la acreditación de las características de los medios personales asignados al contrato, el oferente deberá tener en cuenta al elaborar su propuesta lo siguiente:

- NO deberá especificarse para el personal de la empresa que cubrirá los servicios objeto del contrato, su nombre y apellidos, aunque si las iniciales. Tampoco deberá especificarse el sexo ni cualquier otro dato de índole personal que no sea estrictamente necesario para valorar la adecuación del perfil profesional propuesto.
- Si deberá especificarse para cada uno de ellos la experiencia, cualificación y titulación del mismo, debiéndose aportar un CV con información lo más detallada y completa posible, debiendo justificar de forma fehaciente el conocimiento de los productos objeto del contrato, así como la experiencia en el desarrollo de trabajos similares.

A continuación, se relacionan los conocimientos requeridos por el equipo de trabajo, dado que, para poder resultar adjudicatario del contrato, el personal dedicado al contrato deberá ser capaz de realizar con un nivel de calidad adecuado los trabajos objeto de este contrato desde el inicio de los servicios.

- **Consideraciones en cuanto a los conocimientos específicos REQUERIDOS** que deberán acreditarse para al menos uno o varios de los técnicos operadores del equipo de trabajo, en los que deberá tenerse en consideración que en aquellos en los que se haga referencia a la experiencia, esta deberá ser necesariamente superior a dos años:
 - Más de la mitad del equipo de trabajo deberá tener experiencia acreditada de un mínimo de dos años en los productos objeto del contrato. Es decir, al menos cuatro miembros deben ser reconocidos especialistas en los productos sobre los que se realizará el servicio de asistencia técnica.
 - Capacidad para atender y en su caso resolver cualquier necesidad afecta a los servicios a cubrir que están descritos en este pliego, tales como las descritas en las primeras páginas del documento y en general, en el resto del mismo.
 - Conocimientos avanzados y experiencia acreditados en la resolución de incidencias relacionadas con las aplicaciones de gestión objeto del contrato.
 - Conocimientos avanzados y experiencia en el programa de gestión de bases de datos Microsoft Access.
 - Conocimientos y experiencia en el uso de la herramienta de generación de informes, ACTUATE.
- **Consideraciones en cuanto a los conocimientos específicos DESEABLES** para al menos uno o varios de los técnicos operadores del equipo de trabajo:
 - Conocimientos de la estructura organizativa y protocolos de actuación de una administración pública del tipo de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Consejería de Presidencia y Salud Pública
Dirección General de la Sociedad de la Información

- Conocimientos y experiencia en servicios públicos digitales y telecomunicaciones.
- Conocimientos y experiencia en el uso de Internet, Correo electrónico, administración electrónica, Intranet, trabajo en grupo, etc...
- Conocimientos y experiencia en administración y funcionamiento de software de base: Administración básica de Sistemas Operativos Windows y Linux (Melinux).
- Conocimientos y experiencia en operación y manipulación de hardware: ordenadores personales y periféricos.
- Conocimientos y experiencia en uso y administración de los paquetes ofimáticos LibreOffice y MsOffice.

El presente contrato implica un número de puestos de trabajo, pudiendo la CAM pedir la documentación que justifique la existencia y adecuación a la normativa de aplicación de los mismos. De esta forma, la documentación acreditativa de personal dedicado al desarrollo de los servicios contratados y del cumplimiento de la exigencia de mínimos imputable a retribuciones deberá incluirse en las certificaciones, pudiendo el licitador exigir en cualquier momento cualquier documentación que considere necesaria para verificar su cumplimiento.

Ante cambios puntuales en la composición del equipo de trabajo, el adjudicatario deberá exponer, por escrito y debidamente detallados y justificados, los motivos que suscitan el cambio, acompañados con la presentación de un candidato con una cualificación técnica suficiente para el desempeño de los servicios contratados, para la aprobación por parte del cliente. En cualquier caso, la designación del personal deberá ser aprobada por el cliente.

Este apartado deberá incluirse en el SOBRE DE CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR, aportando la documentación acreditativa de los recursos ofertados.

La no inclusión de este apartado de forma específica y detallada en la oferta podrá suponer la asignación de cero puntos a la oferta técnica presentada por considerarse una propuesta técnica incompleta con relación a los servicios a contratar.

4.4. Equipo técnico de apoyo.

El oferente dispondrá de personal técnico propio adicional que pueda dedicarse de forma regular a tareas complementarias de apoyo, debiendo especificar en el contrato el número y experiencia curricular básica del personal que integre el equipo de trabajo de su empresa dedicado a este tipo de servicios.

El equipo mínimo de trabajo dedicado a este fin en la estructura de la empresa deberá ser como **MÍNIMO de UN TÉCNICO**, no pudiendo incluirse a ninguno de los propuestos para formar el equipo de trabajo de este contrato ni podrá coincidir con el designado como Coordinador.

El equipo técnico de apoyo deberá cumplir las mismas exigencias que el Equipo Técnico, debiendo presentarse la documentación acreditativa para ser tenido en consideración en el momento de la valoración.

A diferencia del personal técnico del equipo de trabajo, el equipo técnico de apoyo tendrá

Consejería de Presidencia y Salud Pública
Dirección General de la Sociedad de la Información

una dedicación parcial al desarrollo de los servicios y estará ubicado en las instalaciones de la empresa adjudicataria.

Este apartado deberá incluirse en el SOBRE DE CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR, aportando la documentación acreditativa de la disponibilidad en la estructura de la empresa de los recursos ofertados.

La no inclusión de este apartado de forma específica y detallada en la oferta podrá suponer la asignación de cero puntos a la oferta técnica presentada por considerarse una propuesta técnica incompleta con relación a los servicios a contratar.

4.5. Medios materiales del equipo de trabajo.

El oferente aportará los equipamientos que utilizará su personal para el desarrollo de los servicios objeto de este contrato, a los cuales se les aplicará los protocolos y normativas de uso y seguridad de la CAM.

Los seis puestos deberán tener la siguiente configuración:

- **Ordenador portátil** con conexión en movilidad y capacidad suficiente para ejecutar varias máquinas virtuales.
- **Productos lógicos.** Configuración mínima: Windows 7/10, Office y LibreOffice, programa para tratamiento y edición de documentos pdf, software para OCR, antivirus.
- **Monitor.** TFT 24" o superior

Y para el conjunto del equipo de trabajo, equipos con prestaciones iguales o superiores a los siguientes, dado que son los más extendidos en la administración y entre las áreas y productos sobre los que se desarrollarán los servicios contratado:

- **Un Escáner.** KODAK i2420 o superior (mínimo uno)
- **Una Impresora:** SAMSUNG M3325ND o superior (mínimo una)
- **Un Teléfono móvil** con capacidad de transmisión de datos. (al menos uno para comunicación en caso de necesidad de localización fuera del horario laboral)

Podrá incluirse cualquier otro que el licitador considere necesario para realizar el servicio.

Los equipamientos a usar para el desarrollo del contrato deberán ser aprobados por la DGSI, pudiendo proponer cambios para adecuarlos a las necesidades y al entorno en el que se desarrollen los servicios contratados.

La documentación acreditativa de estos equipamientos dedicados al desarrollo de los servicios contratados deberá incluirse en las certificaciones, pudiendo el licitador exigir cualquier documentación que considere necesaria para verificar su cumplimiento.

En el SOBRE DE CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR deberá incluirse la documentación acreditativa de la solución de equipamientos incluida, relacionando y describiendo como mínimo:

- **Relación detallada de equipamientos que se utilizarán para el desarrollo de los servicios contratados.**

La no inclusión de este apartado de forma específica y detallada en la oferta podrá

Consejería de Presidencia y Salud Pública
Dirección General de la Sociedad de la Información

suponer la asignación de cero puntos a la oferta técnica presentada por considerarse una propuesta técnica incompleta con relación a los servicios a contratar.

4.6. Oficina Local

El oferente deberá disponer, al menos durante la duración del contrato, de una oficina de su empresa en la Ciudad de Melilla, al objeto de facilitar la disponibilidad inmediata de recursos en la ciudad.

En la oferta deberá especificarse como mínimo los siguientes datos: dirección de la oficina, superficie de la misma, equipamientos disponibles y personal actualmente contratado que forme parte de la estructura de la empresa y que podría dedicarse de forma puntual, si fuera necesario, a realizar alguna tarea de los servicios contratados. En esta relación deberá indicarse las siglas de la persona, el ámbito de trabajo, administración, técnico tecnológico u operario, así como la titulación de los mismos, e indicando el número de personas capacitadas puestas a disposición del contrato para ofrecer asistencias puntuales en caso de que fuera requerido.

Deberá ponerse a disposición de la Ciudad Autónoma uno o dos espacios que sumen entre veinte y treinta metros cuadrados, en el que pudieran alojarse los servicios objeto del contrato. Estos espacios deberán poder estar perfectamente identificados y completamente equipados: ordenadores, teléfono, conexión a Internet de banda ancha, etc.... Estas instalaciones deberán estar disponibles para el caso de que el cliente requiriera su utilización por esta u otra actuación desarrollada por la DGSI en el ámbito de las TIC. La utilización de estas no supondrá ningún incremento de precio sobre el contrato y podrán ser requeridas por el cliente desde el inicio del servicio, corriendo todos los gastos del funcionamiento de la instalación a cargo del adjudicatario.

El oferente también deberá indicar su capacidad operativa en medios personales locales, medida en el número total de personas que se dedican regularmente a atender servicios relacionados con la informática, especificando su perfil profesional, por ejemplo, titulación y experiencia en el sector de la informática.

La no inclusión de este apartado de forma específica y detallada en la oferta, en el sobre de CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR, podrá suponer la asignación de CERO puntos a la oferta técnica, por no ofrecer la solución completa requerida en el contrato. En este sentido deberá certificarse aportando la documentación acreditativa de los espacios y recursos disponibles.

4.7. Bolsa de Horas

El oferente deberá ofertar una bolsa de horas para la realización de trabajos extraordinarios, no previstos en este pliego y que pudieran ser requeridos en momentos puntuales. El licitador deberá incluir en su oferta una propuesta de las condiciones y estrategias de uso en las que podrán ser utilizadas.

La oferta en número de horas de servicios extraordinarios obedecerá a valores discretos y deberá corresponderse necesariamente con uno de los siguientes valores: **120, 180, 240 y 300 horas anuales.**

Consejería de Presidencia y Salud Pública
Dirección General de la Sociedad de la Información

En cualquier caso, la cantidad mínima de horas aceptable e inherente a la presentación de la propuesta, independientemente de lo que se especifique en la misma será de 120 horas anuales.

Los trabajos y servicios imputados en la bolsa de horas deberán figurar perfectamente detallados en la certificación mensual.

La no inclusión de este apartado de forma específica y detallada en la oferta, en el sobre de CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR, podrá suponer la asignación de CERO puntos a la oferta técnica, por no ofrecer la solución completa requerida en el contrato. En este sobre deberá incluirse una reseña descriptiva, así como compromiso de reconocimiento de dedicar al menos la cantidad mínima de 120 horas establecida en este pliego.

La mejor oferta sobre el número mínimo de bolsa de horas, que podrá ser únicamente de 180 o 240 horas anuales, deberá incluirse únicamente en el sobre de CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FÓRMULAS y su no inclusión de forma específica en la oferta supondrá la asignación de cero puntos por este concepto.

4.8. Línea de atención y soporte.

El oferente pondrá a disposición del personal designado por el cliente una línea especial de soporte, así como cualquier otro sistema que facilite la comunicación entre ambos.

La comunicación entre los usuarios, el resto de servicios y el contratista será a través del Centro de Atención al Usuario (CAU, denominado "Infocentro"), de la Ciudad Autónoma, no obstante, se deberá habilitar un mecanismo por el que estos puedan remitir incidencias urgentes fuera del horario de servicio del CAU. Este sistema deberá ser en diferido, mediante correo electrónico o similar, y la atención requerirá de la aprobación expresa de la DGSÍ.

Aunque para dejar constancia del requerimiento de cualquier asistencia siempre será deseable el uso de comunicación digital en diferido, también se podrá realizar atención telefónica en caso de que esta sea requerida, no obstante, deberá dejarse constancia de la actividad desarrollada.

En cualquier caso, será la DGSÍ la que establezca el protocolo de comunicación y la que determinará los términos y condiciones en los que podrá existir esta comunicación.

4.9. Horario de servicio

El oferente mantendrá un determinado horario de servicio para contactar con la empresa y realizar servicios extraordinarios, aunque como mínimo deberá cubrirse el siguiente:

- De lunes a viernes de 9 a 14 horas y de 17 a 19 horas.
- Sábados de 10 a 13 horas.

El horario a cubrir por los recursos adscritos directamente a la ejecución del contrato como mínimo será el siguiente, aunque se tendrá en especial consideración en la valoración de la oferta cualquier incremento sobre este y la ampliación de la cobertura al mayor rango horario posible:

Consejería de Presidencia y Salud Pública
Dirección General de la Sociedad de la Información

- De lunes a viernes de 9 a 14 horas y de 17 a 19 horas.

En cualquier caso, el licitador deberá realizar una propuesta con relación al horario de servicio que respete los mínimos establecidos en este apartado.

El horario podrá ser revisado a petición del cliente en cualquier momento, en aras a conseguir una mejor prestación de los servicios contratados.

4.10. Información de gestión e Indicadores.

El oferente incluirá un conjunto de servicios colaterales que garanticen el correcto funcionamiento de los productos ofertados y proporcionen la información periódica necesaria sobre las incidencias ocurridas.

Deberá detallarse la estrategia propuesta para la atención y seguimiento de incidencias, especificando un pequeño modelo de datos y/o procesos que se realizarán.

También deberá incluirse la estrategia propuesta para aportación de información periódica de datos relativos al funcionamiento del servicio, incluyendo indicadores de gestión.

El adjudicatario se obligará a la aportación periódica, como mínimo con carácter mensual, de los datos relativos a los principales parámetros de gestión del servicio, que, como mínimo, consistirán en una relación en formato electrónico e impreso con información detallada sobre los siguientes tipos de actuaciones:

- Relación detallada de las incidencias atendidas, con indicación de los principales parámetros para su identificación.

Y los resúmenes de gestión asociados:

- Resumen de avisos e incidencias por Consejerías y departamentos.
- Resumen de avisos e incidencias por tipo de actuación.
- Resumen de avisos e incidencias por técnico.
- Ranking de principales usuarios y centros de coste/esfuerzo.

El licitador deberá proponer una serie de indicadores que permitan dar una idea del funcionamiento del servicio, totales y desglosados por técnico, tales como:

- Número de elementos identificados para asistencia
- Número de avisos recibidos
- Número de incidencias atendidas
- Número de incidencias resueltas directamente sin traslado a otros niveles
- Número de traslados de incidencias realizados
- Número de llamadas recibidas y realizadas
- Número de correos electrónicos recibidos y remitidos
- Etc...

Consejería de Presidencia y Salud Pública
Dirección General de la Sociedad de la Información

Así como cualquier otra información que sea de interés para el cliente y le ayude en la toma de decisiones, incluyendo la confección de informes técnicos relativos a incidencias a petición del cliente.

Independientemente de todo ello se aportará una certificación mensual, similar a la propuesta en el "Anexo I" a este documento, que recoja los principales parámetros acreditativos del correcto desarrollo de los servicios contratados.

El registro de incidencias y sus datos son confidenciales. El oferente no podrá divulgar su contenido a terceros sin la aprobación escrita del cliente.

5. PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE TRABAJOS.

El cliente, a través de los responsables que determine, realizará las siguientes funciones en relación con la prestación de servicios objeto del presente contrato:

1. Velar por el cumplimiento de los servicios exigidos y ofrecidos.
2. Realizar o establecer los mecanismos para la realización de certificaciones parciales de servicios prestados.
3. Otras actuaciones:
 - Dar cuenta o establecer los mecanismos para informar al adjudicatario de cualquier deficiencia que observare, facilitando a la vez toda la información disponible sobre la incidencia.
 - Establecer los acuerdos necesarios para que el personal del adjudicatario tenga el nivel de acceso suficiente para prestar los servicios contratados.

Durante la ejecución de los trabajos y con anterioridad a la emisión de las certificaciones se comprobará la adecuación del personal técnico de la empresa dedicado a prestar los servicios con lo especificado en este pliego, manteniéndose una reunión de seguimiento del contrato.

En las reuniones previas a la certificación se evaluarán todas aquellas incidencias habidas en el contrato y que hubieran originado retrasos o desviaciones en el cumplimiento de los objetivos planificados. Cuando a juicio del Director Técnico tales incidencias fueran imputables al adjudicatario, por falta de responsabilidad, incompetencia, desidia u otras causas de índole similar, la facturación resultante quedará minorada en el importe estimado de dichas incidencias, sin perjuicio de las acciones y penalidades que, de acuerdo con la normativa vigente y el pliego de cláusulas administrativas, resulten procedentes.

Los pagos se realizarán previa entrega de certificaciones que recojan los diferentes conceptos descritos en el contrato y por el periodo a liquidar, debiendo incluir los informes de incidencias, de gestión y de funcionamiento de servicio, aportándose estadísticas que permitan observar la evolución del servicio prestado e incluyéndose la documentación acreditativa de cumplimiento de las condiciones requeridas en el presente pliego.

6. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA.

Con independencia de las obligaciones dimanantes del contrato, está asume las siguientes:

Consejería de Presidencia y Salud Pública
Dirección General de la Sociedad de la Información

- 6.1. El adjudicatario se compromete al cumplimiento del objeto del contrato, siguiendo las directrices que establezca la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

El adjudicatario deberá dedicar el personal mínimo establecido en el presente Pliego, con las condiciones y periodos de tiempo que se determinen por parte de la Ciudad Autónoma de Melilla durante la vigencia del contrato.

El personal dedicado al cumplimiento del objeto del contrato deberá estar localizable vía telefónica en todo momento, al menos durante el horario de prestación del servicio.

- 6.2. El personal empleado por la entidad, en la ejecución del contrato, deberá adoptar una actitud correcta y de esmerarla educación hacia los usuarios y terceros en general.
- 6.3. La entidad adjudicataria deberá regirse por el Convenio Colectivo aplicable al efecto, respetando lo dispuesto en la Ley 31/ 1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales y el Real Decreto 39/1997 de 17 de enero por el que se aprueba el Reglamento de Servicios de Prevención.

- 6.4. El personal asignado al servicio contratado, deberá estar protegido mediante Póliza de Seguros que cubra las contingencias de Accidentes de Trabajo dentro de la jornada laboral, considerando incluida en la misma el período de tiempo dedicado al transporte hasta el Centro de Trabajo. Así como el riesgo catastrófico dentro del Centro de Trabajo, incendio, explosión espontánea o provocada, caída de rayo, etc...

La Empresa se compromete a exonerar a la Ciudad Autónoma de Melilla, de cualquier responsabilidad en este sentido, sin reclamación de cantidad alguna en caso de producirse el Riesgo Catastrófico.

- 6.5. Los daños por cualquier clase de negligencia, impericia o imprudencia durante la realización de los servicios contratados que, por las razones expuestas se causen en las instalaciones o se produzcan a terceras personas o a las mercancías y materiales depositados en lugares inmediatos, serán de la entera responsabilidad de la empresa, quién para la cobertura de los posibles daños que cause, concertará con una Compañía de Seguros, Póliza de Responsabilidad Civil de cuantía suficiente.

De dicha póliza remitirá copia autenticada a la Ciudad Autónoma de Melilla.

- 6.6. No podrá afectar a la Ciudad Autónoma de Melilla responsabilidad alguna principal o subsidiaria que derive de la relación laboral de quienes colaboren en el servicio, y si, no obstante, ella le fuese impuesta, bien al adjudicatario o a quién le suceda, por alguna Autoridad, Organismo o Tribunal, se entiende que la Empresa vendrá obligada a resarcir a la Ciudad Autónoma de Melilla del importe económico de dicha cantidad.

7. PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS TRABAJOS.

El contratista acepta expresamente que los derechos que pudieran derivarse de los servicios prestados por el personal y los recursos adscritos expresamente al presente contrato corresponden únicamente a la CAM, con exclusividad y a todos los efectos.

8. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y

Consejería de Presidencia y Salud Pública
Dirección General de la Sociedad de la Información

reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

Los licitadores podrán aportar una Memoria descriptiva de las medidas que adoptarán para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada. Asimismo, deberán incluir en su oferta la designación de la persona o personas que, sin perjuicio de la responsabilidad propia de la empresa, estarán autorizadas para las relaciones con el cliente a efectos del uso correcto del material y de la información a manejar. Se adjuntará una descripción de su perfil profesional, y sólo podrán ser sustituidas con la conformidad del cliente.

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y especialmente en lo indicado en su artículo número 12 que a continuación se transcribe:

“Artículo 12. Acceso a los datos por cuenta de terceros.

1. No se considerará comunicación de datos el acceso de un tercero a los datos cuando dicho acceso sea necesario para la prestación de un servicio al responsable del tratamiento.

2. La realización de tratamientos por cuenta de terceros deberá estar regulada en un contrato que deberá constar por escrito o en alguna otra forma que permita acreditar su celebración y contenido, estableciéndose expresamente que el encargado del tratamiento únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento, que no los aplicará o utilizará con fin distinto al que figure en dicho contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

En el contrato se estipularán, asimismo, las medidas de seguridad a que se refiere el artículo 9 de esta Ley que el encargado del tratamiento está obligado a implementar.

3. Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos al responsable del tratamiento, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

4. En el caso de que el encargado del tratamiento destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será considerado, también, responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.”

9. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a facilitar en todo momento a las personas designadas por la Administración a tales efectos la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

Consejería de Presidencia y Salud Pública
Dirección General de la Sociedad de la Información

10. SUBCONTRATACIÓN DE LOS TRABAJOS.

Dado la naturaleza y las condiciones especiales del servicio objeto de este contrato, éste deberá ser ejecutado directamente por el adjudicatario.

11. ACATAMIENTO.

Por el mero hecho de participar en la licitación para la adjudicación del servicio, las empresas intervinientes en el mismo, manifiestan de modo expreso su entero y exacto conocimiento del presente Pliego de Condiciones y demás documentación afecta al concurso y el total acatamiento al mismo, tanto en su totalidad como en el pormenor de su articulado.

La empresa que resultase adjudicataria se compromete al exacto cumplimiento de las obligaciones que dimanen del presente pliego aceptando tanto los niveles de calidad del servicio que en él se indican, como en el resto de prescripciones como mínimos a superar en el trabajo a realizar.

12. INTERPRETACIÓN.

Cuando existan especificaciones cuyo desarrollo o interpretación se contemplen contradictoriamente, los Contratos se regirán por lo prescrito en este Pliego.

Consejería de Presidencia y Salud Pública
Dirección General de la Sociedad de la Información

ANEXO I

MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE RELATIVA A LA CERTIFICACIÓN MENSUAL

Certificación N.º correspondiente al periodo por importe de €.

D., mayor de edad, con domicilio en
....., con Documento Nacional de Identidad
....., actuando en representación de la empresa
....., C.I.F n.º con
domicilio en en calidad de
....., a efectos de certificación mensual del contrato del servicio de
**ASISTENCIA TECNICA PARA EL SOPORTE A LOS PROCESOS DE GESTION
AUTOMATIZADOS EN LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA.**

DECLARA EXPRESAMENTE BAJO SU RESPONSABILIDAD QUE DURANTE EL REFERIDO PERIODO SE HAN EJECUTADO LOS SERVICIOS INCLUIDOS EN EL CONTRATO CERTIFICANDO EL CUMPLIMIENTO DE LOS SIGUIENTES PARÁMETROS:

MEDIOS PERSONALES

Se certifica que durante este periodo se han mantenido los medios personales previstos en el contrato, y se ha destinado la cantidad de euros a las retribuciones del equipo técnico.

	SIGLAS	TITULACIÓN
TECNICO 1		
TECNICO 2		
TECNICO 3		
TECNICO 4		
TECNICO 5		
TECNICO 6		

(*) Se aportará la documentación acreditativa cuando obre en poder del adjudicatario.

INCIDENCIAS EN LOS MEDIOS PERSONALES:

.....

MEDIOS PERSONALES DE APOYO AL MANTENIMIENTO

Se certifica que durante este periodo se han mantenido los medios personales previstos en el contrato.

	SIGLAS	TITULACIÓN
TECNICO		

(*) Se aportará la documentación acreditativa cuando obre en poder del adjudicatario.

HORAS DE SERVICIO CON CARGO A LA BOLSA DE HORAS

Consejería de Presidencia y Salud Pública
Dirección General de la Sociedad de la Información

Se certifica que durante este periodo de certificación se han invertido un total de horas con cargo a la bolsa de horas, adjuntándose informe con relación de servicios realizados, fecha y horas.

MEDIOS MATERIALES DEL EQUIPO DE TRABAJO

Se certifica que durante este periodo los siguientes equipamientos del equipo de trabajo han estado disponibles y operativos para el desarrollo de los servicios contratados.

	NS/MARCA / MODELO	Nº
ORDENADOR		
MONITOR		
SOFTWARE		
ESCANER		
IMPRESORA		
OTROS		

PRINCIPALES INDICADORES DE GESTIÓN

Se certifica que durante este periodo se han obtenido los siguientes valores en los indicadores de gestión:

INDICADOR	Nº
Número TOTAL de elementos identificados para asistencia	
Número TOTAL de avisos recibido	
Número TOTAL de incidencias atendidas	
Número TOTAL de incidencias resueltas directamente sin traslado a otros niveles	
Número TOTAL de traslados de incidencias realizados	
Número TOTAL de llamadas recibidas / realizadas	
Número TOTAL de correos electrónicos recibidos / remitidos	
<proponer otros que puedan resultar de interés>	

(*) Se adjuntará informe de ejecución en los términos recogidos en el pliego técnico.

Y para que conste, firmo la presente declaración ena de de
Fecha y firma del licitador

DIRECCIÓN GENERAL DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN