



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Seguridad Ciudadana
SECRETARÍA TÉCNICA

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA INTEGRAL DE EMERGENCIAS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA.

INTRODUCCIÓN

Conforme a lo regulado por el Real Decreto 903/1997 de 16 de junio, el cual da respuesta a las diferentes directivas y recomendaciones de la Unión Europea en materia de Protección Civil de manera global, y en especial a la Directiva 91/396/CEE de 29 de julio (la cual establece la creación de un número de emergencias único para todos sus países miembros, de manera que pueda ser utilizado por los ciudadanos que transiten por ellos las 24 horas del día, durante todo el año, para solicitar los servicios sanitarios, extinción de incendios, seguridad ciudadana y protección civil que pudieran precisar ante cualquier situación que así lo requiriese) la Ciudad Autónoma de Melilla, en reunión del Consejo de Gobierno celebrada el 12 de septiembre de 1997, acordó constituirse en "entidad prestataria del servicio de atención de llamadas de urgencia 112".

Durante el año 2008 salió a licitación el servicio de: "Implantación, soporte y mantenimiento de una plataforma de atención y gestión de urgencias". Dicho servicio tenía como objetivo: suministrar, instalar, configurar y poner en explotación (durante al año 2009), determinados equipos y sistemas que constituyesen la plataforma técnica para posibilitar la prestación de los servicios de atención y gestión de las urgencias y emergencias competentes de la administración local (080, 092 y 112) (en adelante, nos referiremos a todo ello como "plataforma 112"). También, entre otros, como objetivo de la licitación a la que se hace referencia, estaba la formación de todos los usuarios y el mantenimiento preventivo y correctivo de la misma durante los tres años siguientes (2010, 2011 y 2012).

En la actualidad, todos los elementos integrantes de la plataforma 112 están completamente operativos, residiendo en ellos la viabilidad de los servicios que se prestan a través de los números de urgencia y emergencias 080, 092 y 112, 24 horas al día durante todos los días del año.

OBJETO

El objeto del presente pliego, es fijar las condiciones técnicas que deben estar presentes para proceder a la contratación del servicio de operación, soporte y mantenimiento de la plataforma 112, de manera que se pueda continuar garantizando la disponibilidad del servicio, conforme a los requisitos técnicos y legales aplicables.

Los servicios solicitados están clasificados en los siguientes apartados:

- Servicios de actualización y/o renovación de equipos y sistemas.
- Servicios de operación, soporte, formación y mantenimiento preventivo.



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Seguridad Ciudadana
SECRETARÍA TÉCNICA

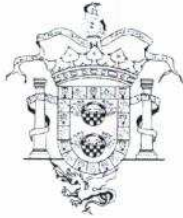
- Servicios de mantenimiento correctivo.

Todos los servicios serán prestados por un único adjudicatario, para lo cual tendrá que organizar los recursos asignados adecuadamente de forma que se garantice la correcta prestación del contrato.

ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

El adjudicatario deberá disponer de la siguiente estructura:

- *Responsable del servicio*: esta función será desempeñada por personal de la empresa adjudicataria durante todo el tiempo de duración del contrato. Dispondrá de una persona de forma permanente y de una segunda persona que pueda cubrir a la primera en caso de vacaciones, baja, etc. Deberán tener la cualificación técnica y experiencia profesional suficiente y necesaria para dar garantías de una correcta prestación del servicio. Tendrán que estar localizables mediante móvil y email durante la jornada laboral, valorándose muy especialmente un mayor grado de disponibilidad. Esta persona será el único interlocutor válido a efectos de gestión, evaluación y facturación del servicio.
- *Personal de soporte in situ*: esta función deberá ser realizada por una persona titulada, como mínimo, con grado superior en administración de sistemas informáticos o equivalente. Deberá tener presencia física en las instalaciones del 112 de Melilla, en jornada laboral de 40h/semanales (a fijar con los responsables del servicio), pudiendo determinar el horario conforme a las necesidades del servicio. Durante vacaciones, baja o ausencia de la persona asignada, se deberá asignar otra persona del mismo perfil, conocimientos y experiencia profesional. (Ambas con igual grado de conocimiento de todos los elementos y aplicaciones a nivel de administración).
- *Soporte remoto y teléfono incidencias 24h al día*: el adjudicatario dispondrá de un teléfono para comunicar cualquier incidencia que pueda presentarse, durante las 24 horas del día, todos los días del año, en donde se pueda informar de las anomalías y averías que puedan afectar al normal funcionamiento de los servicios. Todas las incidencias recogidas a través de este medio, deberán ser notificadas al responsable del servicio, quien durante el día siguiente laborable, enviará información al responsable del 112 acerca del estado en el que se encuentra la anomalía o avería comunicada. Para este proceder, se seguirá lo especificado en los apartados posteriores relativos a los servicios de mantenimiento. El licitador deberá presentar en su oferta el procedimiento que empleará para la resolución de averías, así como las características y perfil del personal responsable de su resolución. Si se necesitase telediagnóstico o acceso remoto, será de su exclusiva responsabilidad disponer de los medios de acceso para ello, incluyendo las comunicaciones.



DESCRIPCIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA

La plataforma 112 de la C.A. de Melilla, está constituida por la siguiente infraestructura:

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN
Puestos Operador	8 equipos con la siguiente configuración cada uno: <ul style="list-style-type: none">- PC DELL Optiplex 760- Microsoft Windows XP Professional Version Pack 3- 2 monitores DELL 1908FP- Aplicación Séneca 4.40.10
Terminal Telefónico	10 unidades: <ul style="list-style-type: none">- Fabricante AVAYA, modelo 46225W
Central	1 unidad: AVAYA modelo CMS8300G700
Grabador	HP ProliantML350 SO Windows Server 2003 2.5GHz, 2 GHz RAM Software: Cybertech Unidades discos extraibles: 2 iomega
Emisoras radio	7 unidades, Motorola GM360
Servidor Radios	Servidor DAIDO 7100 Windows Server 2003 r" Service Pack 2 Intel Core 2, 1.8 GHz, 2 GHz RAM
Servidores Bases de Datos	4 unidades HP Proliant DL360G5 Windows Server 2003R2 Service pack 2 Intel Xeon 3.33GHz 3.25RAM
RIDE DISCOS	HP Storage Works MSA 2000 7 unidades de discos con 146 GB cada una
SWITCHES	2 unidades Cisco Catalyst 2960 PoE 24 port
Servidor Estadísticas	1 unidad Dell Optiplex 760 Windows XP Professional 2002 Service Pack 3 Pentium Dual Core
Puesto Técnico Administración	1 unidad Dell Optiplex 755 Windows XP Professional 2002 Service Pack 3 Pentium Dual Core
Racks 19" 42U 600x800	2 unidades

Todo el equipamiento anterior, a nivel de usuario, proporciona las siguientes funcionalidades mínimas:

- Las llamadas realizadas a los números de urgencia que se decidan, se reciben por el sistema, poniéndolas en espera y transfiriéndolas a los operadores que estén disponibles en cada momento.
- Los operadores de sala transfieren las incidencias a los puestos de mando y control.
- Los puestos de mando y control, gestionan las incidencias con los recursos propios de la Ciudad Autónoma de Melilla y/o bien la transfieren al organismo competente.



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Seguridad Ciudadana
SECRETARÍA TÉCNICA

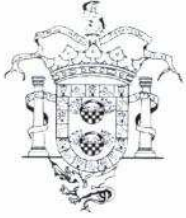
- A nivel de atención de llamadas, cada uno de los operadores activos dispone de la siguiente información mínima en su puesto:
 - Identificación de su puesto y número de extensión asociada al mismo.
 - Operadores que se encuentran activos con la identificación correspondiente.
 - Canales de comunicación disponibles, incluyendo terminales radio.
 - Llamadas en cola a la espera de ser atendidas, momento en el que entró y tiempo que lleva en cola.
 - Solicitudes de intercomunicación y transferencia de datos de otros operadores.
 - Capacidad para comunicar con cualquiera de las llamadas en cola.
 - Capacidad para capturar llamadas no atendidas en otro puesto.
 - Transferir llamadas a cualquier elemento del sistemas.
 - Aparcar llamadas.
 - Establecer multiconferencias internas y externas.
 - Gestionar el servicio de grabación de comunicaciones.

- En lo referente a la grabación de comunicaciones, todas las llamadas y comunicaciones vía radio, quedan grabadas de manera que pueden ser reproducidas con posterioridad. El sistema dispone de capacidad de 1.300 horas de grabación y de configuración y gestión con autenticación de usuarios y distintos niveles de acceso. En caso de sobrepasar las horas de grabación fijadas, se irán sacando por estricto orden de antigüedad, pasando las mismas a las cintas correspondientes que deberán ser suministradas por el adjudicatario y entregadas al responsable del servicio.

- La plataforma da la posibilidad a los operadores de recopilar toda la información relevante procedente de cada llamada que se produce en el sistema, creando de forma automática: código identificativo, fecha y hora de creación, estado, usuario y puesto en el que se crea, datos del llamante, histórico del llamante.

- En lo relativo a los puestos de mando y control, cada uno de ellos dispone de las siguientes funcionalidades:
 - Creación de incidencias con la siguiente información: título, fecha, tipificación, etc...
 - El sistema, conforme se crea una tipificación de incidencias, va presentando un argumentario de preguntas que deben ser realizadas al requirente.
 - Opción de incidentes más habituales, para una mayor rapidez en la tipificación.

- Respecto a la visualización geográfica, actualmente sólo se dispone de la opción de localización de los abonados de red fija, debiendo de incorporar, en un plazo de tres meses, la localización de móviles, realizando para ello las gestiones necesarias. También se requiere que se actualice la cartografía actual por otra que de garantías suficientes de actualización y fiabilidad con respecto a la realidad de la Ciudad. Con el nuevo escenario se deberá disponer de:
 - Capacidad de visualizar distintas capas cartográficas.
 - Aumentar y disminuir área de visualización.



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Seguridad Ciudadana
SECRETARÍA TÉCNICA

- Localización de una llamada en el mapa.
 - Posicionar la información de un expediente en el mapa.
 - Localizar recursos y equipos móviles en el mapa, si la facilidad estuviese integrada en la plataforma.
 - Realizar búsquedas por texto y por direcciones.
 - Localizar unidades en función de distancias aun punto del mapa y las situadas dentro de un área seleccionada.
 - Localizar un punto mediante la introducción de coordenadas
 - Localizar tutas entre puntos del mapa.
 - Realizar mediciones lineales y de superficie.
- En lo referente a la explotación de datos, el sistema permite la explotación de los datos almacenados durante la operativa diaria de la plataforma, con la capacidad de ofrecer información acerca de datos de llamadas recibidas y realizadas, registros de llamadas guardados en el sistema e incidencias generadas. Los informes de explotación y obtención de datos de gestión, están en entorno web, accesible desde cualquier PC interno.

Todos los equipos y sistemas están físicamente instalados en las dependencias del 112 en Melilla (C/. Fernández Cuevas) y están distribuidos por diferentes salas de dicho edificio. Para su interconexión, existe red interna de cableado estructurado ethernet Cat5E, convenientemente certificada. Los equipos que constituyen el núcleo de la plataforma (servidores, grabadora de voz, matriz comunicaciones radio, switches IP dedicados, etc), están instalados en racks 19" exclusivos, ubicados en sala tipo CPD, con alimentaciones redundantes y protegidas en cuadro eléctrico principal, aire acondicionado permanente, SAI 30 kVA y conexión a grupo electrógeno autónomo. Dispone de puerta de acceso mediante llave y cámara de videovigilancia en la misma zona.

SERVICIOS REQUERIDOS

1.- Servicios de actualización y/o renovación de equipos y sistemas

- El adjudicatario queda obligado a cubrir, mediante entrega de certificados de mantenimientos en vigor con todos los fabricantes de los equipos y sistemas, la garantía hardware y software de todos los elementos (hardware y software) de la plataforma durante la vigencia del contrato. Para ello, en los casos en los que, por obsolescencia tecnológica o cualquier otro motivo, algún componente no esté o deje de estar soportado por su fabricante durante el periodo de ejecución del contrato, el adjudicatario tendrá que reemplazar a su cargo dicho elemento por otro que sí esté soportado y que, como mínimo, garantice las funcionalidades existentes.

Especial mención cabe hacer respecto de la matriz de radio, ya que si durante la vigencia del contrato, al actual sistema de comunicaciones de radio se añadiera otro distinto (pensando en una solución digital), se tendría que garantizar la integración con todas las funcionalidades actuales por lo que se tendrían que asumir, por parte del adjudicatario, los costes que fueran precisos.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Seguridad Ciudadana
SECRETARÍA TÉCNICA

En el apartado "Descripción de la Infraestructura", se han relacionado los equipos y sistemas actuales, para que el licitador pueda conocer su estado de soporte.

- Se deberán sustituir los puestos de operador que hay ahora mismo (8), por otros con las siguientes prestaciones mínimas:
 - o Procesador: Intel Core i5-3470 con gráficos HD, o similar
 - o Memoria RAM: 4GB, con capacidad ampliación hasta 16 GB
 - o Memoria estándar: SDRAM DDR3 de 4GB 1600MHz
 - o Ranuras de memoria: 4 DIMM
 - o Disco Duro: 1 TB
 - o Tarjeta Gráfica: con función HD 1 GB
 - o Dos monitores con configuración mínima: retroproyección LED, 19", resolución 1600x900 , VGA, DVI-D con soporte para montar los dos monitores en horizontal o vertical, con cada CPU
 - o Teclado, ratón y unidad DVD lectura/escritura

y con el software necesario que garantice el funcionamiento de las aplicaciones requeridas. Asimismo, en este apartado se incluyen las tareas de suministro, instalación y migración de los aplicativos instalados en los actuales a los nuevos.

- También se suministrarán, para reemplazar a los existentes, 8 sillas/sillones ergonómicos con las siguientes prestaciones mínimas:
 - o Reposo cabeza con ajuste necesario en altura
 - o Tela transpirable en respaldo que permita transpirar añadiendo comodidad
 - o Soporte lumbar/torácico
 - o Soporte brazo de 4D
 - o Confort extremo, tanto en asiento como en respaldo
 - o Tela perforada que aporte resistencia y comodidad
 - o Mecanismo de ajuste con un sistema neumático que permita múltiples posiciones, alturas y además un sistema deslizante para ajustar la profundidad del asiento.
- Del mismo modo, se suministrarán cuatro terminales telefónicos integrables en la plataforma con opción "manos libres" (para oír y hablar a la vez), y 20 diademas telefónicas equivalentes a las que actualmente se están utilizando (modelo Jabra GN2000)
- Suministro e instalación, en todos los puestos de operador (sustituyendo a la que hay actualmente en uso), de cartografía digital en aplicación Séneca de la Ciudad de Melilla, actualizada y con garantía de soporte y mantenimiento evolutivo. Se dispondrá de una actualización mínima por año de servicio. Si fuese necesario disponer de algún aplicativo en modo servidor, se deberá integrar en la plataforma existente



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Seguridad Ciudadana
SECRETARÍA TÉCNICA

- Incorporación de la funcionalidad de localización de llamadas desde terminales móviles, también denominada "triangulación de llamadas", la cual deberá estar disponible al finalizar el primer trimestre de prestación del servicio, y durante toda su duración.
- Suministro material divulgativo, educativo e informativo acerca de la funcionalidad del servicio 112, dirigido a diferentes colectivos (niños, personas mayores, turistas, etc.), por un importe mínimo del 0,75% de la adjudicación del concurso. Esta acción se realizará cada 12 meses durante la ejecución del contrato, para lo cual, será necesario presentar propuestas y recibir aprobación por parte de los responsables del servicio en cada una de ellas.
- Al finalizar cada año de servicio (y de forma periódica), se tendrá que tener instaladas las últimas versiones operativas de los aplicativos que estén en servicio. El adjudicatario certificará esta acción mediante entrega de documento acreditativo de disponer de la última versión operativa de todas las aplicaciones que estén en servicio.

FUNCIONALIDAD / SUMINISTRO	PLAZO MÁXIMO DESDE INICIO CONTRATO
Garantía hardware y software de todos los elementos de la plataforma	Cada 6 meses
Sustitución puestos de operador	3 meses
Suministro sillones ergonómicos	3 meses
Suministro terminales "manos libres" y diademas	2 meses
Cartografía digital	4 meses
Localización llamadas móviles	5 meses
Suministro material divulgativo	Cada 12 meses
Disponibilidad últimas versiones aplicaciones	Cada 12 meses

2.- Servicios de operación, soporte, formación y mantenimiento preventivo

Se precisa contar con un servicio que apoye el funcionamiento operativo del centro en sus tareas diarias. Este servicio deberá realizar, al menos, las siguientes funciones:

- Servicio de apoyo al trabajo diario de los operadores y puestos de mando y control, solventando las incidencias operativas que surjan y estén relacionadas con: problemas con la ofimática del centro, acceso a equipos (login, contraseñas, etc), problemas con los PCs y terminales telefónicos de los usuarios, problemas básicos de comunicaciones y cualquier otra actividad que, durante el desarrollo del servicio se considere necesaria en relación con el objeto del contrato.
- Servicio de soporte diario de los sistemas y servidores más críticos, realizando tareas rutinarias consistentes en: parada y puesta en marcha de todos los elementos de la plataforma, sincronización hora de los sistemas, realización copias de seguridad, limpieza y supervisión bases de datos.
- Servicio de explotación de la información: generación de las estadísticas que se necesiten, obtención de informes no planificados



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Seguridad Ciudadana
SECRETARÍA TÉCNICA

- Supervisión de las incidencias en los enlaces con los proveedores de servicios de comunicaciones
- Formación de los nuevos usuarios que, durante la ejecución del contrato, se incorporen al servicio. Estas acciones formativas consistirán en manejo básico a nivel de usuario de los aplicativos operativos de trabajo y se programarán para realizarlas dentro del horario normal de soporte técnico in situ
- Realización de tareas necesarias de mantenimiento preventivo para evitar anomalías y averías en los equipos y sistemas de la plataforma, así como realización de los protocolos especificados por los fabricantes de los elementos externos que estén integrados

3.- Servicios de mantenimiento correctivo

El adjudicatario dispondrá de los medios técnicos y humanos necesarios para reponer la operativa de los sistemas, servicios y aplicaciones en los plazos definidos en los acuerdos d nivel de servicio.

Además se asumirá la supervisión, seguimiento y control de las averías en el equipamiento ajeno que esté integrado en el servicio.



ANOMALÍAS E INCIDENCIAS

Las incidencias, averías o anomalías que se produzcan, se clasificarán en los siguientes tipos

TIPO DE ANOMALÍA/INCIDENCIA	DESCRIPCIÓN
LEVES	Aquellas averías puntuales sin repercusión en el funcionamiento global del sistema También se registrarán por este criterio las solicitudes encaminadas a disponer de información de gestión y control (informes periódicos, estadísticas, etc), las cuales se comunicarán por la misma vía
GRAVES	Aquellas incidencias que afectan al funcionamiento global del sistema o de una de sus partes y que requiere intervención directa del personal especializado, sin que durante la misma exista riesgo de interrupción del servicio
CRÍTICAS	Son las que sí afectan de manera considerable al funcionamiento de la plataforma o de alguno de sus elementos, provocando la interrupción del servicio o un alto riesgo de que ocurra. Serán consideradas así, las anomalías Graves que se repitan en un periodo de 48 horas

El personal usuario de la plataforma (operadores o responsables), utilizará el protocolo decidido conjuntamente por el adjudicatario y los responsables del 112 (según propuesta del primero), para poner en conocimiento del primero la existencia de algún problema, anomalía o incidencia. A partir de ahí, el tratamiento de la incidencia deberá seguir, como mínimo, los siguientes pasos:

- El adjudicatario dispondrá de un entorno web en donde, cualquier usuario de la plataforma 112 (que esté autorizado), podrá crear la incidencia (registrando los datos básicos de la misma, fecha y hora) y consultar su estado en cualquier momento.
- El servicio de soporte tendrá que asignar dicha incidencia al personal técnico competente e ir actualizando la información de manera diaria sobre la misma para que pueda ser consultada por los responsables y fijar desde el inicio el tiempo estimado para su resolución.
- En función de la criticidad, la incidencia deberá ser resuelta en los tiempos fijados.
- De manera mensual, se generará "informe de gestión de incidencias" donde reportará de forma resumida y estadística, la relación de incidencias y su estado para seguimiento del responsable del servicio (esta información estará disponible y accesible en entorno web)

Para atender y resolver las incidencias, anomalías y averías presentadas, se deberán cumplir los siguientes plazos de tiempo máximos:

TIPO DE ANOMALÍA/INCIDENCIA	Tiempo máximo para su resolución y cierre
LEVES	- 5 días laborables
GRAVES	- 3 días laborables



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Seguridad Ciudadana
SECRETARÍA TÉCNICA

CRÍTICAS	<ul style="list-style-type: none">- si el <u>grado de afección de la funcionalidad</u> repercute en que esté disponible <u>entre el 99% y el 50% de su capacidad</u> → 1 día laborable- si el <u>grado de afección de la funcionalidad</u> repercute en que sólo esté disponible <u>entre el 50% y el 25% de su capacidad</u> → 1 día natural- si el <u>grado de afección de la funcionalidad</u> repercute en que sólo esté disponible <u>por debajo del 25% de su capacidad</u> → 48 horas
----------	--

Para el caso de solicitudes de obtención de información de gestión (estadísticas periódicas, puntuales, informes, etc), en el plazo de dos días desde su comunicación, se tendrá que decir el plazo de tiempo necesario para su realización, fijándose dicho dato como criterio de referencia a la hora de su evaluación.

Ante averías que supongan un cero absoluto en la plataforma, y como solución de contingencia mientras se trabaja en su subsanación, se dispondrá de mecanismo de salvaguarda para poder conmutar en un plazo inferior a 5 minutos (mediante comunicación telefónica al centro de soporte) los tres números de emergencia integrados en la plataforma (112. 092 y 080) a tres números de red fija que se decidan. Esta numeración alternativa se dará al adjudicatario al inicio del contrato y serán permanentemente revisados.

FACTURACIÓN DEL SERVICIO.

El servicio se dará por iniciado, previa acta de inicio del mismo, el primer día natural del mes siguiente a la firma del contrato, de manera que se pueda computar el mismo por meses naturales. A cada mes de servicio, le corresponderá el importe económico que resulte de dividir la adjudicación del contrato entre el número de mensualidades de prestación, obteniendo así un importe fijo mensual que será constante (al que llamaremos canon) durante toda la vigencia de la misma.

La certificación de cada mes que así resulte, quedará dividida en dos conceptos:

- Mantenimiento Básico (MB): corresponderá al 90% del importe del canon y todos los meses será el mismo importe
- Evaluación Servicios (ES): corresponderá hasta el 10% restante. Para garantizar el 100% de este importe, se evaluarán los siguientes criterios, de forma mensual:
 - o ES1.- Porcentaje de incidencias resueltas del mes anterior (40%)
 - Si el porcentaje incidencias resueltas es > 95% → 100%
 - Si el porcentaje incidencias resueltas es mayor del 75% y menor o igual del 95% → 50%
 - Si el porcentaje incidencias resueltas es menor al 75% → 0%
 - o ES2.- Tiempo de interrupción del servicio (30%)
 - Cada mes se calculará el tiempo (en horas) que cada una de las partes de la plataforma ha estado en correcto funcionamiento. Para la consecución de este criterio, se seguirán los siguientes intervalos



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Seguridad Ciudadana
SECRETARÍA TÉCNICA

- Si algún elemento crítico (grabadora, servidor, matriz radio, central) ha estado en servicio por encima del 99,9% del tiempo → 100%
 - Si algún elemento crítico (grabadora, servidor, matriz radio, central) ha estado en servicio entre el 99,9% y el 99% del tiempo → 75%
 - Si algún elemento crítico (grabadora, servidor, matriz radio, central) ha estado en servicio entre el 99% y el 97% del tiempo → 50%
 - Si algún elemento crítico (grabadora, servidor, matriz radio, central) ha estado en servicio entre el 97% y el 95% del tiempo → 25%
 - Si algún elemento crítico (grabadora, servidor, matriz radio, central) ha estado en servicio por debajo del 95% del tiempo → 0%
- ES3.- Cumplimiento de los suministros de servicios y funcionalidades fijadas para cada mes (25%).
- Si se cumple lo fijado, se conseguirá el 100% de este criterio, en caso contrario, será el 0%
 - En los meses en que no exista ningún compromiso de suministro de servicio o funcionalidad, este porcentaje repercutirá en el criterio anterior ES1 (porcentaje de incidencias resueltas mes anterior) pasando a ser del 65%.
- ES4.- Encuesta de satisfacción formulada a los responsables del servicio (5%)
De forma mensual, se formulará encuesta para valorar grado de satisfacción a los responsables del servicio (con resultado final de 0 a 10 puntos), para valorar este criterio. El formato de la encuesta se acordará entre las partes durante el primer mes de servicio

Así pues la parte variable de facturación dependerá de la siguiente expresión:

$$ES = 10\% \times \text{Canon} \times (40\% \times \text{grado cumplimiento ES1} + 30\% \times \text{grado cumplimiento ES2} + 25\% \times \text{grado cumplimiento ES3} + 5\% \times \text{grado cumplimiento ES4})$$

En los meses en que no proceda evaluar ES3 (por no existir previsión para ese periodo) se aplicará la siguiente expresión:

$$ES = 10\% \times \text{Canon} \times (65\% \times \text{grado cumplimiento ES1} + 30\% \times \text{grado cumplimiento ES2} + 5\% \times \text{grado cumplimiento ES4})$$

Toda la información necesaria para disponer de la Evaluación de Servicios, deberá ser realizada en la tercera semana del mes a facturar, para que se pueda emitir la certificación correspondiente durante los tres primeros días del mes siguiente y a la cual se le adjuntará el VºBº del responsable del servicio por parte de la Ciudad Autónoma a modo de confirmación del grado de cumplimiento de la parte de evaluación de servicio.

Como excepción a este criterio, sólo el primer mes de servicio se certificará el 100% del canon en concepto de Mantenimiento Básico.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Seguridad Ciudadana
SECRETARÍA TÉCNICA

PROPIEDAD INTELECTUAL Y CONFIDENCIALIDAD

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este documento

GARANTÍA

El adjudicatario deberá garantizar por dos años, como mínimo, los equipos, sistemas y servicios prestados derivados del servicio, obligándose a realizar durante dicho periodo los cambios necesarios para solventar las deficiencias imputables al adjudicatario

DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS

La documentación generada durante la ejecución del contrato es propiedad exclusiva de la Ciudad Autónoma de Melilla, sin que el adjudicatario pueda obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de dicha administración, que la daría en su caso previa petición formal del contratista con justificación de tal fin.

Melilla, 11 DIC 2012
Director General de Seguridad Ciudadana



Gregorio Castillo Galiano