

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN
DE SERVICIOS DE ASISTENCIA
INFORMÁTICA DEL CENTRO ASOCIADO A
LA UNED EN LA RIOJA**

Índice

1	Introducción y antecedentes.....	1
2	Objeto del contrato.....	2
3	Alcance	3
4	Situación actual	4
4.1	Servicios y sistemas TIC.....	4
4.2	Otros servicios TIC prestados por terceros	4
4.3	Servicios y sistemas audiovisuales	4
5	Requerimientos generales	5
5.1	Equipo de Trabajo	5
5.1.1	Técnico de nivel 1	5
5.1.2	Servicio técnico de nivel 2	5
5.1.3	Reglas especiales en relación con el personal de la empresa contratista	6
5.2	Horario del servicio	7
5.2.1	Técnico de nivel 1.....	7
5.2.2	Servicio técnico de nivel 2.....	7
5.3	Formación.....	7
5.4	Seguimiento del servicio	8
5.4.1	Seguimiento ordinario.....	8
5.5	Coordinación con terceros.....	8
5.6	Propuestas de mejora	9
5.7	Devolución del servicio	9
6	Requerimientos técnicos.....	10
6.1	Ámbitos del servicio	10
6.1.1	Atención al usuario.....	10
6.1.2	Servicio de soporte y administración de sistemas TIC	10
6.1.3	Servicios de publicación de contenidos	13
6.1.4	Copias de seguridad	13
6.1.5	Operación de sistemas audiovisuales	13
6.1.6	Tareas de soporte en períodos de exámenes y actividades específicas	13
6.2	Bolsa de horas	14
7	Puesta en marcha.....	15
8	Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)	16
9	Modelo de propuesta.....	17

Confidencialidad

La información contenida en este Pliego sólo puede ser utilizada para elaborar las ofertas del presente procedimiento. Queda expresamente prohibida cualquier otra utilización. La prerrogativa de confidencialidad se extenderá al contratista en la ejecución de las actividades objeto de este procedimiento.

1 Introducción y antecedentes

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas contiene las especificaciones y requerimientos técnicos del Centro Asociado a la UNED en la Rioja, en adelante el Centro, para la contratación de los servicios de asistencia informática.

Los capítulos a continuación incluyen una descripción de la situación actual, así como los requerimientos técnicos aplicables en la presente contratación.

2 Objeto del contrato

El objeto del presente pliego es fijar las condiciones técnicas para la contratación de los servicios de asistencia informática del Centro, como la atención al usuario, el servicio de soporte y administración TIC, la publicación de contenidos, la gestión de las copias de seguridad, la operación de sistemas audiovisuales y la operación de sistemas académicos.

3 Alcance

En relación con la prestación concreta del servicio a contratar, cubrirá los servicios de asistencia informática del Centro, de acuerdo con el siguiente detalle:

- Atención al usuario:
 - Atención a los usuarios del Centro.
- Servicio de soporte y administración TIC:
 - Soporte técnico para la gestión de incidencias, consultas, peticiones, cambios, problemas y quejas, para los elementos de los sistemas TIC como PCs de sobremesa, portátiles, telefonía fija, comunicaciones móviles, configuración de cuentas de correo electrónico...
 - Administración y mantenimiento de los diferentes sistemas TIC del Centro.
 - Escalado de incidencias y cambios con el resto de los proveedores TIC del Centro.
 - Instalación, gestión y configuración de hardware y software adquirido por el Centro y necesario para su operativa diaria.
- Copias de seguridad:
 - Gestión de las copias de seguridad del Centro.
- Servicios de publicación de contenidos:
 - Publicación en la web y las redes sociales del Centro.
- Operación de sistemas audiovisuales:
 - Operación de los sistemas para el desarrollo y ejecución de las actividades y eventos del Centro.
- Tareas de soporte en períodos de exámenes y actividades específicas:
 - Soporte en los protocolos de exámenes que realiza el Centro.
 - Soporte en cursos y actividades programadas por el Centro.
- Proveer una herramienta que permita las copias de seguridad de la información almacenada en el entorno Microsoft 365 así como el resto de información alojada localmente en los sistemas del Centro.

4 Situación actual

4.1 Servicios y sistemas TIC

El servicio a contratar debe contemplar todos los sistemas y servicios TIC del Centro y los que se incluyan en las futuras evoluciones, sin generar ningún coste adicional al Centro, así como incluir la gestión y el inventariado de dichos sistemas.

A modo de resumen y a título meramente informativo, actualmente el Centro dispone de los siguientes equipos: ordenadores / PCs, pantallas interactivas, proyectores y componentes, impresoras, dos servidores de propósito general de la marca HPE y un equipo NAS Synology DS218+.

Cabe destacar que respecto de los servidores uno de ellos se encuentra virtualizado mediante VMware y el otro sirve de soporte para tareas de test, pruebas, etc.

4.2 Otros servicios TIC prestados por terceros

A continuación, se detallan todos aquellos servicios TIC de que el Centro dispone y son prestados por terceros:

- Servicio de Office 365 gestionado por la UNED.
- Aplicaciones académicas prestadas por la UNED.
- Servicios de firewall gestionados por la UNED.
- Servicios de telecomunicaciones corporativas prestados por la UNED.
- Servicios de telecomunicaciones propios de la sede basados en un enlace FTTH de navegación incluyendo 1 IP pública estática y un 1 móvil, prestados por Telefónica.
- Servicios de mantenimiento de la centralita Alcatel y mantenimiento de la red LAN, prestados, actualmente, por Rioja Telecom.
- Servicio de impresión y fotocopias.

Hay que tener en cuenta que tal como detalla el capítulo 5.5, para el caso de los servicios TIC prestados por terceros, únicamente se requiere la gestión de las incidencias con estos proveedores, sin que haya que realizar intervenciones sobre estos equipos o servicios.

4.3 Servicios y sistemas audiovisuales

A continuación, se detallan todos aquellos servicios y sistemas audiovisuales de que el Centro dispone:

- Sistemas de sonorización: micrófonos, micrófonos inalámbricos, tablas de sonido, altavoces...
- Sistemas de proyección: proyectores, pantallas...
- Sistemas y servicios de videoconferencia

5 Requerimientos generales

5.1 Equipo de Trabajo

Con relación a los integrantes del equipo de trabajo que la empresa contratista deberá aportar al contrato, se requieren los siguientes perfiles mínimos:

- Técnico de nivel 1 in situ en el Centro, con una dedicación anual de MIL HORAS (1.000 horas), según se define en el apartado 6.1.
- Servicio técnico de nivel 2 en remoto, para ofrecer soporte al técnico de nivel 1 en aquellos aspectos que sea necesario y el escalado de peticiones concretas por parte de la dirección del centro. Para este servicio se solicita una bolsa de horas, de 10 horas anuales, según se define en el apartado 6.2.

La empresa contratista deberá estar en disposición de dar cobertura en caso de enfermedad, vacaciones o cualquier otra contingencia que afecte al técnico in situ, a fin de que en ningún caso el servicio quede sin cubrir.

5.1.1 Técnico de nivel 1

Será función del Técnico de nivel 1 la operativa diaria de los servicios requeridos en el apartado 6.1.

El técnico de nivel 1 adscrito al servicio tendrá que poder asumir puntas de trabajo para cubrir convenientemente todas las necesidades que se planteen en cada momento, de forma que el servicio no se vea afectado por aumentos esporádicos de trabajo como por ejemplo periodos de exámenes.

Se requiere un perfil con formación específica en el ámbito de los sistemas de información y microinformática con un mínimo de 4 años de experiencia en entornos similares.

Se requiere que el técnico de nivel 1 disponga, como mínimo, de la siguiente formación:

- Formación profesional de nivel II o ciclo formativo de grado superior en ámbitos relacionados con sistemas TIC o informática.

5.1.2 Servicio técnico de nivel 2

Será función del servicio técnico de nivel 2 conocer en profundidad los servicios cubiertos y realizar las funciones definidas en el apartado 6.2.

Se tratará de un equipo multidisciplinar que deberá cubrir en horario al técnico de nivel 1 a fin de que esté disponible cuando sea requerido por éste.

Este equipo debe tener la experiencia y conocimientos necesarios en los ámbitos técnicos del presente contrato.

5.1.3 Reglas especiales en relación con el personal de la empresa contratista

Con carácter general y en relación con el equipo de trabajo requerido, el contratista debe tener presente:

- Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos exigidos en los pliegos, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte del Centro del cumplimiento de aquellos requisitos.
- La empresa contratista velará por la estabilidad del equipo de trabajo, y por que los cambios en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio, informando en todo momento al Centro.
- La empresa contratista asume la obligación de ejercer de forma real, efectiva y continua, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y el pago de los salarios, la concesión de permisos, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como los derechos y obligaciones derivados de la relación contractual entre empleado/empleador.
- La empresa contratista tendrá que velar especialmente porque los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desarrolladas respecto de la actividad delimitada en los pliegos objeto del contrato.
- En caso de que los técnicos no satisfagan los mínimos de eficiencia, de metodología, aptitud y eficacia deseados, el Centro podrá pedir su sustitución a la empresa contratista que la tendrá que hacer efectiva en un tiempo máximo de dos semanas.
- En el caso excepcional de que deba realizarse algún cambio, el sustituto deberá reunir, como mínimo, los mismos requisitos exigidos al sustituido. Cualquier modificación de los técnicos deberá ser comunicada al Centro con una antelación mínima de 2 semanas durante las que se ejecutará un plan de traspaso de conocimiento al nuevo miembro del equipo. Durante este periodo, los dos técnicos (saliente y entrante al servicio) trabajarán conjuntamente en el Centro, a fin de garantizar un traspaso completo de la información necesaria para que el nuevo técnico pueda prestar el servicio de forma efectiva. Por lo tanto, no existirá ningún periodo sin servicio para el Centro, garantizando un traspaso correcto y sin riesgo de pérdida de información.
- La empresa contratista tendrá que informar al Centro de cualquier contingencia que afecte a su personal y deberá disponer de personal para dar cobertura inmediata si se considera necesario.
- Cualquier ausencia planificada del personal de la empresa contratista tendrá que ser aprobada por el Centro.

5.2 Horario del servicio

5.2.1 Técnico de nivel 1

Se requiere un total de 1.000 horas de asistencia anuales para la prestación del servicio. Por lo tanto, el número de horas mensuales, en promedio, de asistencia será de 83,33 horas/mes.

Las horas de asistencia serán presenciales y dentro del horario de apertura del Centro, fundamentalmente en horario de mañana y de lunes a viernes, pero también podrán ser de tarde, según las necesidades. No obstante, podrá prestarse asistencia remota que en ningún caso podrá superar el 10% de las horas dedicadas cada mes.

Cabrá imputar parte de esas horas presenciales a asistencia en épocas de exámenes, teniendo en cuenta que dichos exámenes se pueden extender a sábados, domingos y festivos y pudiendo ser en horario de tarde.

En aquellos periodos en que el Centro permanezca cerrado por motivos vacacionales no se computarán horas de servicio, en concreto:

- Cierre del centro por eficiencia energética en período de Navidad.
- Cierre del centro por eficiencia energética en período de Semana Santa.
- Cierre del centro por eficiencia energética en período de Primera quincena de agosto.

5.2.2 Servicio técnico de nivel 2

Se requiere una bolsa de horas de como mínimo 10 horas de asistencia anuales para funciones de nivel 2.

Las horas de asistencia serán en remoto, preferentemente, dentro del horario de apertura del Centro, fundamentalmente en horario de mañana y de lunes a viernes pero también podrán ser de tarde, según las necesidad.

5.3 Formación

La empresa contratista será responsable de la formación continua de su personal. En ese sentido se requerirá que la empresa contratista ponga a disposición del técnico de nivel 1 de formaciones orientadas a los servicios y sistemas TIC listados en el apartado 4.

Se requiere, como mínimo, de la prestación de los siguientes cursos:

- 1 curso anual con certificación asociada.
- 1 curso anual sin certificación asociada.

Antes de realizar el curso, el Centro deberá aprobar la realización de éste. La empresa contratista deberá incluir los cursos dentro de su presupuesto de licitación, en ningún caso estos cursos tendrán un coste adicional para el Centro.

En caso de prórroga del contrato, las formaciones que se hubieran incluido para el primer año de contrato se volverán incluir en cada una de las prórrogas.

5.4 Seguimiento del servicio

5.4.1 Seguimiento ordinario

La empresa contratista deberá elaborar, anualmente, los informes siguientes:

- Un informe con los principales indicadores del servicio (determinados por el Centro).
- Un informe de seguimiento del servicio en el que figurará la evolución de todos los servicios que se prestan.

A continuación, se detalla la información que tendrá que constar, cómo a mínimo, en este informe del servicio. Algunos de los datos a incluir y, a modo de ejemplo:

- Resumen de las actividades llevadas a cabo por el técnico de nivel 1.
- Resumen de las actividades llevadas a cabo por el servicio de soporte de nivel 2.
- Resumen de las actividades formativas realizadas por el técnico de nivel 1 en caso de que así proceda.
- Propuestas de mejora.
- Seguimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio.

Semestralmente se realizará una reunión de seguimiento con los responsables del Centro. En esta reunión asistirán, por parte de la empresa contratista, el técnico de nivel 1 y, el responsable de la cuenta.

En esta reunión se realizará un seguimiento del servicio, a fin de identificar posibles deficiencias, necesidades y propuestas de mejora.

En relación con las reuniones a realizar durante el plazo de vigencia del contrato, sea cual sea su periodicidad y motivo de su convocatoria, se podrán realizar tanto en modalidad presencial como telemática, siempre a criterio de los responsables del Centro. El contratista dispondrá de los medios necesarios para adecuarse a cualquiera de los dos formatos, sin que esto genere ningún coste adicional para el Centro.

El Centro podrá pedir informes puntuales sobre problemas, incidencias, cambios, propuestas de mejora, etc. Asimismo, el Centro podrá convocar a la empresa contratista por a reuniones puntuales sobre temas específicos o reuniones operativas.

La empresa contratista deberá elaborar y entregar actas de todas las reuniones en un plazo máximo de 5 días laborables.

5.5 Coordinación con terceros

Por su naturaleza, en estos tipos de servicios también intervienen terceros proveedores, como por ejemplo el operador de las líneas de comunicaciones o la empresa que mantiene los sistemas de comunicaciones de voz y LAN, entre otros, como se indica en el apartado 4.2.

Será también función de la empresa contratista coordinar las tareas de las partes implicadas hasta la resolución de la actuación que hubiera motivado su participación, estableciendo el contacto con los diferentes suministradores cuando sea necesario y realizando el seguimiento de la actuación fines en la su resolución.

El Centro facilitará a la empresa contratista el contacto de las personas de referencia necesarias de las demás contratistas.

5.6 Propuestas de mejora

Partiendo del conocimiento de las necesidades de los usuarios del Centro, de la evolución del entorno tecnológico y de las prestaciones de los sistemas existentes, la empresa contratista deberá hacer las propuestas que considere necesarias a fin de poder dar una perspectiva de futuro a los servicios que se prestan.

El Centro también podrá realizar propuestas de acuerdo con sus planes de evolución tecnológica y estratégica. Concretamente y respecto a los proyectos del Centro durante la ejecución del contrato, la empresa contratista tendrá que dar soporte, sin coste adicional, en los despliegues que serán ejecutados por terceros.

5.7 Devolución del servicio

Las propuestas de los licitadores deben garantizar la posible devolución del servicio a otro proveedor una vez finalizado el contrato objeto del presente procedimiento.

Se requiere que durante toda la vigencia del contrato se garantice que, a su finalización, se podrá llevar a cabo una devolución del servicio con el menor impacto por el Centro.

En este sentido, para garantizar el bajo riesgo y el menor tiempo de transición en la devolución del servicio se requiere que, a la finalización del contrato, el adjudicatario proporcione al Centro toda la información relativa al contrato, ya sea técnica o administrativa, así como todos los soportes electrónicos que puedan estar en posesión del adjudicatario para garantizar el traspaso al nuevo proveedor en un plazo máximo de 4 semanas. Esta información a devolver al Centro incluye también la alojada en la plataforma de copias de seguridad requerida en el capítulo 6.1.4.

Una vez finalizada la fase de devolución, el adjudicatario mantendrá un canal de comunicación abierto con el proveedor futuro y el Centro para atender remotamente peticiones de información o soporte técnico que requieran algún conocimiento específico que no esté debidamente documentado.

6 Requerimientos técnicos

6.1 Ámbitos del servicio

Los ámbitos del servicio prestado por el técnico de nivel 1 son los siguientes:

- Atención al usuario
- Servicio de soporte TIC
- Administración de sistemas TIC
- Gestión de copias de seguridad
- Servicio de publicación de contenidos
- Operación de sistemas audiovisuales

El servicio se prestará desde las dependencias del Centro. El Centro pondrá a disposición de la empresa contratista las herramientas necesarias para realizar su labor, entre otras: equipamiento informático, correo electrónico, línea telefónica y credenciales de acceso a los sistemas de información y telefonía.

6.1.1 Atención al usuario

La empresa contratista ofrecerá una atención centralizada para incidencias, peticiones y consultas de los diferentes usuarios sobre los servicios y sistemas TIC definidos en el apartado 4. Se realizará su seguimiento y control hasta su resolución.

Los canales de comunicación serán vía teléfono y correo electrónico. Las llamadas que se pierdan se tendrán que devolver.

El adjudicatario es responsable de mantener informado al usuario sobre el estado de sus incidencias, peticiones o consultas, monitorizar el cumplimiento de los niveles de servicio, actualizar el estado de seguimiento de las entradas de servicio (incluido su cierre) y proporcionar información para mejorar la calidad del servicio.

6.1.2 Servicio de soporte y administración de sistemas TIC

La empresa contratista ofrecerá el servicio de soporte de los servicios y sistemas TIC definidos en el apartado 4 así como sobre cualquier otro sistema adquirido durante la duración del presente contrato.

El servicio de soporte TIC incluirá la gestión y resolución de incidencias, consultas, peticiones, cambios, problemas y quejas, según el detalle que se describe en el presente pliego.

A modo de referencia, sin que se pueda considerar limitativo, la empresa contratista tendrá que asumir el soporte en los siguientes sistemas y herramientas TIC:

- Dispositivos y puestos de trabajo del personal del centro.
- Configuración de correo electrónico.
- Servicio de impresión.

El adjudicatario también deberá realizar las tareas de administración y gestión de los servicios y sistemas TIC del Centro:

- Gestión y administración de los sistemas, incluyendo las actualizaciones de los

servidores en local, administración de usuarios, permisos, etc.

- Gestión de las copias de seguridad.
- Administración de los servicios asociados al Microsoft 365 utilizados por el personal del centro.
- Gestión de usuarios, grupos y roles basados en Azure AD / Microsoft Entra ID.
- Gestión del antivirus.
- Configuración de equipos informáticos e instalación de periféricos, incluyendo la sustitución de componentes, ampliaciones, limpiezas, etc.
- Gestión de la red Wi-Fi incluyendo la gestión de las antenas, configuración de permisos, etc.
- Configuración de los equipos locales para facilitar la impresión remota en impresoras locales y de red.
- Configuración de fotocopiadoras / impresoras multifunción.
- Entrega y recogida de equipos e instalación de éstos.
- Gestión de incidencias y mantenimiento con proveedores terceros.
- Gestión y actualización del inventario de equipos.

Dicho de otro modo, deberá prestar soporte a todos los servicios y sistemas TIC definidos en el apartado 4.1 y gestionar las incidencias de los servicios y sistemas TIC del apartado 4.2 con el proveedor correspondiente.

En cualquier caso, la empresa contratista seguirá en todo momento los procedimientos y flujos de trabajo marcados por el Centro y que serán acordados en el inicio del contrato.

6.1.2.1 Gestión de incidencias

Se define una incidencia como cualquier evento que causa, o puede causar, una interrupción o una reducción de la calidad del propio servicio o una violación de la seguridad que afecte a los sistemas TIC y/o a los datos de carácter personal. El objetivo de la gestión de incidencias es la restauración del servicio óptimo el más pronto posible.

La empresa contratista deberá gestionar las incidencias de los usuarios sea cual sea la causa que lo origine.

Cuando por resolver una incidencia se requiera de la intervención de una tercera parte, ya sea un tercero o el propio Centro, la empresa contratista coordinará las tareas de las partes implicadas estableciendo el contacto con las diferentes partes cuando sea necesario y haciendo el seguimiento de la incidencia hasta la su resolución.

El procedimiento de escalado de incidencias al que deberá ajustarse la empresa contratista, lo definirá el Centro al inicio del servicio.

Con independencia de la comunicación habitual sobre el estado del servicio, el Centro podrá solicitar puntualmente informes específicos sobre cualquier incidencia. La entrega de los informes quedará sujeto a los niveles de servicio especificados a la cláusula 8.

6.1.2.2 Gestión de peticiones y consultas

La empresa contratista se ocupará de recoger las peticiones, documentarlas y ejecutarlas, previa solicitud de autorización si procede.

Se define la gestión de consultas como las actividades dedicadas a resolver dudas técnicas y al mantenimiento y uso de una base de conocimiento.

La empresa contratista deberá gestionar todas las peticiones y consultas, tanto las que puedan ser resueltas por la propia empresa, como las requeridas de la intervención de terceros.

Algunas de las peticiones más comunes son las siguientes, aunque puede haber otras según la evolución del servicio y de las necesidades de los usuarios:

- Acciones de soporte destinadas al uso del entorno Microsoft 365.
- Acciones de soporte destinadas al uso del puesto de trabajo, pantallas interactivas, impresoras, etc.

6.1.2.3 Gestión de los cambios

La empresa contratista hará la gestión de los cambios que se tendrán que aceptar, clasificar, planificar, coordinar, documentar, ejecutar y, finalmente, evaluar su resultado a fin de obtener conclusiones.

Se entiende como cambio lo que acontece por iniciativa tanto del Centro como de la empresa contratista, en respuesta a la gestión de problemas, incidencias, peticiones no tipificadas de los usuarios, evolución tecnológica o propuestas de mejora. Las propuestas de cambio hechas por la empresa contratista necesitarán el visto bueno explícito del Centro.

La empresa deberá hacerse cargo del análisis previo, de la elaboración de documentación y de la ejecución de los cambios siguiendo estrictamente el proceso de gestión de cambios del Centro.

Específicamente tendrá que elaborar un "documento de cambio" que incluye la motivación, la planificación de las tareas con los recursos necesarios, el resultado final y la descripción de las tareas necesarias para aplicar el procedimiento de vuelta atrás para volver a la situación inicial en el caso que no se obtenga el resultado final esperado.

6.1.2.4 Gestión de problemas

Un problema es una causa desconocida subyacente de una o más incidencias. Se trata de identificar la causa principal para tomar las medidas oportunas (actividades reactivas) o bien buscar las debilidades del sistema para prevenir sus incidencias (actividades preventivas).

La empresa contratista deberá identificar los problemas, investigar las causas, realizar un informe de análisis, proponer una solución y, una vez validada con el Centro, deberá implementarla y hacerla en el seguimiento hasta su solución.

El Centro podrá solicitar informes puntuales sobre cualquiera de los problemas identificados.

6.1.3 Servicios de publicación de contenidos

La empresa contratista dará soporte a la publicación de contenidos del Centro en sus diferentes plataformas de difusión. En concreto la empresa contratista se encargará de:

- Publicación de contenidos en la página web del Centro.
- Publicación de contenidos en redes sociales.

6.1.4 Copias de seguridad

Los licitadores deberán garantizar la disponibilidad de la información del Centro por medio de copias de seguridad de:

- Servicios asociados del entorno Microsoft 365 de los diferentes usuarios del centro.
- Información almacenada localmente en los sistemas de información corporativos.

Los licitadores deberán ofrecer una herramienta que permita la copia de seguridad de la información anterior. Esta herramienta estará incluida en el servicio del adjudicatario sin que impliquen costes adicionales a los del servicio adjudicado.

La política y frecuencia de realización de las copias de seguridad deberá permitir recuperar el servicio dentro del plazo que marcan los ANS establecidos en el apartado 10.

6.1.5 Operación de sistemas audiovisuales

La empresa contratista deberá dar soporte a la operación de los sistemas audiovisuales, así como los servicios auxiliares necesarios para el desarrollo y ejecución de las actividades del Centro cuando sea necesario.

Será necesario que la empresa contratista se encargue de la operación de los sistemas definidos en el apartado 4.3 durante la realización de eventos y actividades.

6.1.6 Tareas de soporte en períodos de exámenes y actividades específicas

La empresa contratista deberá dar soporte a la operación de sistemas académicos, así como del soporte a los protocolos académicos de cursos y exámenes a realizar en el Centro. A modo de ejemplo, la empresa contratista deberá prestar:

- Soporte en los protocolos de exámenes que realiza el Centro.
- Soporte durante la realización de cursos y actividades programados por el Centro.
- Preparación de equipos para exámenes según protocolo UNED (se le indicará cuál es el mismo), software, drivers, sistemas de seguridad, configuración de exámenes, valija, recuperación, validación de carnés...
- Gestión de entrada de estudiantes durante los periodos de exámenes, y retén para asegurar la operativa durante estos periodos, dando soporte al tribunal.

6.2 Bolsa de horas

Adicionalmente a los componentes del servicio definidos en el apartado 6.1, se requiere que el contratista contemple una bolsa de horas asociada a otras tareas no definidas en los apartados 6.1. Estas horas serán realizadas por el servicio técnico de nivel 2 definido en el apartado 5.1.2

Si bien no se requiere que los servicios asociados a la bolsa de horas se realicen de forma presencial, deberá contemplarse que, en aquellos casos en que sea necesario o bajo petición expresa por parte del centro, los técnicos deberán desplazarse físicamente a las dependencias del Centro.

Se requiere inicialmente una bolsa de 10 horas anuales. En caso de no consumir las horas anuales requeridas, éstas se acumularán hasta la finalización del contrato. En caso de prórroga del contrato, la bolsa de horas que se hubiera incluido para el primer año de contrato se volverá incluir en cada una de las prórrogas, acumulándose también hasta la finalización del contrato.

El contratista deberá presentar, con periodicidad trimestral, un informe detallando las horas de la bolsa consumidas en cada una de las peticiones efectuadas por el Centro.

Los servicios asociados a la bolsa de horas tendrán que prestarse, como mínimo, de acuerdo con los niveles de servicio o ANS definidos.

En esta bolsa como mínimo deberá incluir el soporte de nivel 2 para dar soporte al técnico de nivel 1.

Para efectuar cualquier actuación contra la bolsa de horas, ésta deberá estar aprobada por el Centro antes de que se realice.

7 Puesta en marcha

La empresa contratista contará con un plazo máximo de 7 días hábiles para la puesta en marcha del servicio, desde la fecha de firma del contrato.

A la firma del contrato, la empresa contratista presentará el plan de puesta en marcha en el que indicarán las actuaciones a realizar, con una programación temporal, describiendo las diferentes tareas en detalle y los recursos implicados por a cada una de ellas.

Posteriormente se realizará una evaluación conjunta del plan, entre el personal de la empresa contratista y el personal del Centro, con el objetivo de consensuar la totalidad de los hitos definidos, así como la verificación del calendario de realización.

8 Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

El contratista incluirá al plano de calidad la metodología que será de aplicación para garantizar los compromisos de calidad.

A continuación, se detallan los ANS mínimos requeridos:

Parámetro	Definición del ANS mínimo	Definición de la penalidad mínima
Gestión de consultas		
Respuesta a consultas y solicitudes	Igual o inferior a 1 hora laborable.	1% de la cuota mensual total por cada hora de desviación.
Resolución de consultas y solicitudes	Igual o inferior a 16 horas laborables.	2% de la cuota mensual total por cada hora de desviación.
Gestión de peticiones		
Tiempo máximo de resolución de petición urgente	Igual o inferior a 16 horas laborables.	2% de la cuota mensual total por cada hora de desviación.
Tiempo máximo de resolución de petición estándar	Igual o inferior a 40 horas laborables.	1% de la cuota mensual total por cada hora de desviación.
Respuesta de peticiones de bolsa de horas		
Tiempo máximo de respuesta de peticiones en base a la bolsa de horas	Igual o inferior a 2 horas laborables.	0,5% del coste mensual del servicio por cada hora de desviación.
Modelo de devolución		
Entrega de la documentación relacionada con los servicios asociados al contrato	Igual a cuatro semanas antes de la finalización del contrato	2,5% de la cuota mensual total por cada día de desviación
Entrega de informes		
Tiempo máximo de entrega de informes	Igual o inferior a 5 días laborables tras la petición	0,5% del coste mensual del servicio para cada día de desviación.
Copias de seguridad		
RTO (Tiempo máximo de recuperación de la última copia)	Igual o inferior a 4 horas laborables	2% de la cuota mensual total por cada hora de desviación.
RPO (Tiempo máximo entre copias)	Igual o inferior a 24 horas naturales	1% de la cuota mensual total por cada hora de desviación.

Los ANS permiten obtener indicadores por evaluar el grado de cumplimiento del servicio.

El cálculo del ANS deberá realizarse por parte de la empresa contratista, con una periodicidad mensual y considerando el horario de la prestación de los servicios y el mes natural.

El Centro decidirá qué peticiones y cambios serán estándares y cuáles urgentes.

9 Modelo de propuesta

Información técnica a incluir en el sobre correspondiente a los criterios automáticos, junto con la oferta económica:

- Oferta correspondiente a los criterios automáticos, según el modelo incluido en el pliego de cláusulas administrativas particulares.
- Memoria técnica: Información técnica a incluir en el sobre correspondiente a los criterios automáticos, junto con el modelo anterior. Hay que tener en cuenta que, si bien la memoria técnica aportada por los licitadores no será objeto de puntuación según criterios de valoración, se requiere a efectos de garantizar el cumplimiento de todos los requerimientos establecidos en el presente Pliego. Por tanto, la información proporcionada debe permitir, como mínimo, validar que las propuestas técnicas de los licitadores cumplen con las necesidades identificadas por el Centro.

Contenido de la memoria técnica:

- Descripción del técnico de nivel 1: perfil, experiencia mínima y formación mínima del técnico que propone el licitador.
- Descripción del servicio técnico de nivel 2: Modelo de prestación del servicio y recursos y perfiles asignados al servicio.