

Anexo Técnico Expediente 2011-01395

“SERVICIO DE APOYO TÉCNICO AL PRIMER NIVEL DEL CAU”

Descripción de los requisitos técnicos

1. Objeto

El objeto de la presente licitación es contratar para el Centro de Atención a Usuarios (CAU), un servicio de apoyo a la Gestión de Incidencias de la empresa Ingeniería de Sistemas para la Defensa de España, S.A. (ISDEFE) en Madrid.

2. Implantación, calendario y recursos

2.1. Descripción de los trabajos a realizar

Este servicio debe incluir las siguientes actividades:

- Atención a incidencias del CAU.
- Seguimiento y resolución de incidencias a través de la herramienta de gestión de incidencias.
- Escalado de las incidencias no resueltas en el primer nivel al grupo de soporte adecuado.
- Seguimiento de la evolución de las incidencias escaladas, asegurando que se resuelven en los tiempos acordados.
- Cierre de las actuaciones resueltas mediante la herramienta de gestión de incidencias, en el momento de su finalización.
- Apoyo al CAU en renovación de equipos, migración de versiones de aplicaciones, migración de versiones de Sistemas Operativos.
- Configuración e instalación de elementos Sw y Hw.

2.2. Tareas a realizar

Dentro del contrato las principales tareas a realizar serán:

- Proporcionar un único punto de comunicación para los usuarios.
- Recepción de llamadas telefónicas entrantes en el CAU.
- Detección y registro de las incidencias telefónicas en la herramienta de gestión de incidencias correspondiente (Service Manager de HP).
- Tipificación y apoyo inicial.
- Monitorizar el detalle de las incidencias, incluyendo el punto de configuración afectada.
- Investigación de incidencias y diagnóstico, incluyendo su resolución si es posible.
- Monitorización del estado y evolución de las incidencias abiertas hasta su resolución.
- Mantener a los usuarios afectados informados sobre la evolución de la resolución de la incidencia.
- Vigilar y mantener los niveles de servicio en sus Incidencias.
- Cierre de incidencias.

- Apoyo en las tareas de renovación de equipos.
- Apoyo en la migración de diferentes versiones de aplicaciones y sistemas operativos.
- Reparaciones sencillas, configuraciones e instalaciones de elementos hardware y software.
- Informar al Responsable del Servicio sobre mejoras en los procesos, procedimientos o documentos relacionados con su actividad.

En las reuniones de seguimiento del contrato, se establecerá un protocolo por parte de responsable de contrato del ISDEFE y del coordinador del contrato de la empresa adjudicataria para regular la comunicación de las tareas a realizar y cumplimiento.

2.3. Resultados de las tareas

La finalización de una tarea será comunicada al Responsable del contrato de ISDEFE y a la persona de Administración de Sistemas (AS), que originó la solicitud de la tarea.

Durante la ejecución de las tareas, el contratista se compromete en todo momento a facilitar a las personas designadas por ISDEFE, toda la información y documentación que les sea solicitada y que permita a ISDEFE incrementar la capacidad de resolver problemas similares.

2.4. Planificación temporal

Las tareas objeto del presente contrato se realizarán por un perfil profesional entre el 6 de febrero de 2012 y el 31 diciembre de 2012, siendo la dedicación estimada por persona a tiempo completo de 1640 horas.

La asistencia técnica se prestará en el siguiente horario, de lunes a jueves de 9.00 a 18,30 horas y los viernes de 8.00 a 15.00 horas en horario de invierno y de 8.00 a 15.00 horas de lunes a viernes en horario de verano.

El servicio únicamente podrá ser interrumpido en las siguientes fechas:

- Semana Santa.
- Primeras dos semanas de agosto.
- Última semana de diciembre.

2.5. Equipo humano necesario

Para la realización de los servicios, las empresas interesadas presentarán una propuesta con la descripción del puesto de trabajo, incluyendo el currículum y títulos del perfil profesional.

Las actividades objeto del contrato las ejecutara el perfil profesional propuesto en la oferta del adjudicatario, excepto las circunstancias excepcionales que así se determinen y que motiven su sustitución

ISDEFE tendrá derecho a solicitar la sustitución del personal contratado en los términos recogidos en sus Condiciones Generales de Contratación. El contratista podrá realizar cambios del personal contratado, siempre contando con la autorización de ISDEFE en los siguientes términos:

- Realice su solicitud por escrito incluyendo, mediante justificación detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio, con un mínimo de 15 días antes de la fecha propuesta para que sea efectivo.
- Presente a los posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.

- El contratista traspase los conocimientos pertinentes al perfil elegido, en al menos 160 horas durante el horario laboral de ISDEFE desde su incorporación, no facturables; y finalmente
- ISDEFE acepte por escrito a los candidatos, atendiendo a la valoración de su perfil profesional y al momento en que se encuentre el contrato.

Las empresas presentarán un CV para el perfil solicitado, así como el responsable del proyecto para la coordinación de actividades del servicio con el responsable de Isdefe.

Todos los CVs deberán ser claros, concisos y deberán presentarse con un formato unificado, conforme a los requisitos solicitados en el anexo técnico.

Opcionalmente, podrán incluir en su propuesta otra alternativa profesional, es decir un máximo de 2 CVs .

3. Requisitos mínimos

Perfil profesional (1)

Titulación mínima:

Formación Profesional II grado en Informática

Experiencia

Demostrada de 5 años en proyectos similares, en particular conocimientos aplicados y experiencia de al menos 5 años:

- Realización de reparaciones básicas(hardware) y resolución problemas de software
- Configuración e instalación de elementos hardware y software
- Habilidades sociales y de gestión de llamadas problemáticas.
- Destreza y habilidad al teléfono, actitud de servicio.
- Experiencia en instalación y configuración de hardware de HP.(Hewlett Packard)

Conocimientos específicos:

- Conocimientos para dar soporte en los entornos:
 - Windows XP.
 - MS Office 2003 y MS Office 2010.
 - Lotus Notes.
- Conocimientos de Hw para diagnóstico de averías.
- Conocimientos de entornos de red.
- Conocimientos de navegadores y entornos Internet.

Conocimientos adicionales:

- Conocimientos de MS Outlook.
- Conocimientos de Citrix.
- Experiencia en migración de versiones de Windows (XP a Vista, Windows 7).

Requisitos deseables:

- Manejo de herramientas de ticketing, especialmente en Service Manager de HP, su manejo y configuración, realización de reportes de actividad
- Experiencia en utilización de HP DDMi (herramienta de Inventario).

Idiomas: Inglés nivel medio

3.1. Otros requisitos

ISDEFE se reserva el derecho a solicitar la documentación necesaria para comprobar la veracidad de los datos aportados en la oferta, en particular en los CV aportados en la misma.

No se valorará ninguna capacidad que presente discrepancias entre la descripción que en este punto se solicita y la información contenida en los CV ni incluya la presentación de títulos y certificados.

Las ofertas deberán efectuarse por la totalidad del servicio identificado en este Anexo Técnico, no estando permitida la presentación de variantes.

Los licitadores deberán presentar una única oferta para la prestación del servicio y la infracción de esta prescripción dará lugar a la no admisión de ninguna de las ofertas presentadas por el licitador.

3.2. Requisitos de Gestión.

Los siguientes Requisitos de Gestión (RG) serán de **obligado cumplimiento** por parte del Contratista.

3.2.1. Metodología de trabajo

RG-1 El Contratista entregará un resumen de cuatro páginas máximo con la metodología, herramientas y resultados utilizados por el personal candidato en sus anteriores asignaciones en otros clientes.

RG-2 La metodología prevista para la asignación de las tareas a realizar dentro de la asistencia técnica se basa en el establecimiento de un protocolo por parte de ISDEFE y del Contratista para regular la comunicación de las tareas a realizar.

3.2.2. Requisitos para el seguimiento y control del contrato

RG-3 ISDEFE nombrará al Responsable del Contrato, responsable de la gestión de la persona contratada. Este responsable podrá delegar en una o varias personas.

RG-4 Los trabajos serán dirigidos y coordinados por el responsable de contrato de ISDEFE. El Contratista se reunirá con ISDEFE para analizar la marcha del contrato con la periodicidad y en las fechas que se acuerden.

RG-5 El ofertante deberá incluir en su propuesta los planes de control de la calidad y seguimiento del servicio ofertado que tenga previsto implementar.

RG-6 La empresa ofertante describirá los sistemas de control y seguimiento que utilizará para garantizar la correcta ejecución del contrato, así como para asegurar una información puntual del desarrollo de los trabajos y de las incidencias que puedan producirse. Se valorarán principalmente los siguientes aspectos:

- La realización de informes y su periodicidad respecto al seguimiento de la ejecución del contrato; o en su defecto la realización de partes de trabajo

diario de cada trabajador, así como de las incidencias.

- Las horas de dedicación y periodicidad con la que el responsable designado por el adjudicatario lleve a cabo “in situ” la inspección.

3.2.3. Requisitos para la verificación del contrato. Revisiones

RG-7 Se celebrarán reuniones de seguimiento y revisiones técnicas entre responsable del servicio por parte del adjudicatario, y del Responsable del Contrato o persona en quien delegue, para revisar el grado de cumplimiento de los objetivos y resolución de incidencias y para analizar y resolver los problemas que surjan, con la periodicidad que se establezca, sin perjuicio de las reuniones extraordinarias que el responsable del contrato de ISDEFE estime conveniente. Tras las revisiones técnicas, ISDEFE podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no superasen los controles de calidad acordados.

3.2.4. Requisitos de Formación.

RG-8 Cuando el Contratista deba sustituir a la persona autorizada por ISDEFE por otra persona que no posea los conocimientos adecuados, le proporcionará la formación correspondiente a su costa en los períodos de tiempo aprobados por ISDEFE.

4. Medios materiales necesarios

El perfil profesional previsto deberá disponer de sus propios medios informáticos y técnicos, cuyos costes estarán incluidos en el coste total del servicio. Se requerirán, al menos, los siguientes medios técnicos, para el perfil profesional:

- PC Portátil con capacidad suficiente para ejecutar el SW definido en los siguientes puntos.
 - Configuración mínima: 80GB de disco duro y 2GB de Memoria, conexión LAN Ethernet 10/100/1000 RJ45 y conexión inalámbrica 802.11 a, b, g y n.
 - Suite Microsoft Office 2010 cargado en el PC Portátil.

El equipo requerido deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- El equipo será examinado por técnicos de ISDEFE, decidiendo si el equipo debe desinstalar algún software que tenga instalado.
- El equipo se integrará en el Directorio Activo de ISDEFE.
- El equipo no podrá salir de las oficinas de ISDEFE mientras dure la asistencia.
- Una vez terminada la asistencia o por necesidades del contratista de retirar el equipo, ISDEFE tendrá la facultad de formatear el disco duro del equipo si así lo juzga necesario.