



# **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS**

**SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL CENTRO DE  
ASISTENCIA TELEFONICA A USUARIOS DE LOS SERVICIOS  
INFORMATICOS DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE  
MADRID (CATUS)**

*2016*

## ÍNDICE

1	Objeto del contrato.....	2
2	Contexto de la actuación.....	2
2.1	CATUS.....	2
2.2	Gestión de Incidencias .....	2
3	Características del servicio .....	3
3.1	CATUS.....	3
3.1.1	Requerimientos del CATUS .....	3
3.1.2	Organización del CATUS .....	4
3.1.3	Condiciones comunes .....	5
3.2	Sistema de gestión de incidencias: .....	6
3.3	Sistema de generación de estadísticas, informes y documentación: .....	6
4	Información que debe aportar el adjudicatario .....	6
4.1	Programa de Trabajo .....	6
4.1.1	Operación del CATUS .....	6
4.1.2	Sistema de Generación de Estadísticas, Informes y Documentación .....	6
4.1.3	Composición y organización del equipo de trabajo .....	7
5	Otras condiciones del contrato.....	7
5.1	Personal .....	7
5.2	Confidencialidad .....	8
6	Persona de Contacto UCM.....	9

## 1 Objeto del contrato

El presente Pliego de prescripciones técnicas (PPT) define el concurso para obtener los servicios para asegurar:

- El mantenimiento, operación y administración del Centro de Asistencia Telefónica a Usuarios de los SSII UCM (CATUS) integrado en el Centro de Atención a Usuarios de los Servicios Informáticos (CAUSI) de la Universidad Complutense de Madrid (UCM).
- La gestión diaria de las incidencias recogidas en el CATUS.
- El mantenimiento, mejora y adaptación de forma continua del sistema de publicación de estadísticas, informes y elaboración de encuestas.

## 2 Contexto de la actuación

El Sistema de soporte del CAUSI consta de tres partes diferenciadas: el Sistema de Atención de Llamadas (CATUS), el Sistema de Gestión de Incidencias y el Sistema de Generación de Estadísticas e Informes.

### 2.1 CATUS

El Centro de Atención a Usuarios estará formado por 5 puestos conectados a un equipo ACD – Solidus Ecare 8.3 servipack, cliente Softphone.

Se prestará atención telefónica a través de al menos una línea telefónica, pudiéndose ampliar a más, para los usuarios de los distintos Servicios y aplicaciones implementadas en la UCM.

- 7670 del Centro de Atención a Usuario de los Servicios Informáticos.
- Otros números que pudieran ser integrados en el sistema de actuación en el futuro.

### 2.2 Gestión de Incidencias

Basado en *JIRA Service Desk*, tenemos una configuración propia por la cual el CATUS puede dar de alta solicitudes de apertura de incidencias que reciba tanto por teléfono, como por correo.

Se gestionan todas las posibles incidencias que tiene el personal de la UCM, sobre las actividades recogidas en el Catálogo de Servicios de los SSII. Para ello se utiliza un Árbol de Asignación de Incidencias que tiene en cuenta tanto la pertenencia organizativa de la persona que solicita la Incidencia, como la estructura de grupos de técnicos de soporte de los SSII.

### **2.3 El Sistema de Generación de Estadísticas e Informes**

Utilizando el Sistema de generación de informes de JIRA, se deberán elaborar distintos tipos de informes y estadísticas de actividad, globales, temporales y de cada uno de los grupos de soporte.

## **3 Características del servicio**

Se describen con detalle las características que debe cumplir el servicio objeto de este concurso.

### **3.1 CATUS**

El adjudicatario debe cumplir al menos los siguientes requisitos:

- Se atenderá 1 línea telefónica, la extensión 7670 para personal docente, investigador, y de administración y servicios de la UCM (10.000 usuarios aproximadamente).
- La formación necesaria para el manejo del Árbol de asignación de incidencias a grupos de soporte será proporcionada por los Servicios Informáticos de la UCM.

#### **3.1.1 Requerimientos del CATUS**

- Está obligado a seguir los Procedimientos de actuación aprobados por los SSII, que recogen por ejemplo, cómo se debe recibir una llamada, o cómo se debe seguir la actuación de un grupo en la resolución de las tareas asignadas, etc.
- El número de llamadas abandonadas no puede superar el 1% semanal.
- El adjudicatario mantendrá a los operadores permanentemente formados para manejar los árboles de asignación y procedimientos que se definen para encaminar las llamadas y asignar las tareas de forma correcta a cada uno de los grupos en el tiempo máximo fijado.
- El adjudicatario coadministrará el ACD con el personal de la UCM según requisitos del servicio.
- El adjudicatario presentará un informe semanal de actividad y de indicadores de calidad del servicio acordados, que incluirán el número de llamadas recibidas, número de llamadas abandonadas, número de incidencias asignadas, número de errores de asignación, número de llamadas atendidas por operador, tiempo medio de atención de llamadas por operador, y todos los informes de actividad del CATUS que la dirección del mismo considere adecuados para su control y seguimiento.
- El CAUSI realizará periódicamente encuesta de calidad de atención al usuario. Se auditarán un 5% de las llamadas atendidas por parte del CATU.

### 3.1.2 Organización del CATUS

- El *CATUS* está organizado en 2 turnos de trabajo: Turno\_A con horario de 8.30 a 17.30 horas, y Turno\_B con horario de 10.30 a 19.30 horas.
- El *CATUS* debe disponer de 4 Operadores y un supervisor, todos presenciales y en dedicación completa, dentro del horario laboral de la UCM.
- Serán asignados dos operadores por turno, con horarios de descanso que no se solapen entre los turnos.
- El supervisor estará presente durante los dos turnos tomando los intervalos necesarios de descanso preferentemente al mediodía.
- La formación en atención a usuarios a los operadores será realizada por la empresa adjudicataria.
- En cada turno de trabajo existen los siguientes perfiles de recursos:

**Operador:** Tiene como misión el registro de las llamadas entrantes y su conversión en una incidencia con una tarea para el grupo de soporte que deberá atenderla. Para ello aplica un árbol de asignación que actualiza y mantiene el CAUSI y utiliza el software de Gestión de Incidencias (*JIRA Service Desk*).

**Supervisor:** Especializado en tareas como la formación de nuevos operadores que se incorporen al *CATUS*, apoyo a los distintos grupos de soporte (gestión de formularios, etc.) y apoyo a los operadores para suplencias, apertura de avisos, etc.

Su función también consiste en atender las demandas del GRUPO CAUSI (responsable del funcionamiento del *CATUS* dentro de la UCM), realizando tareas como gestión del ACD para control de llamadas, distribución del trabajo del resto de los operadores, realización de diversas labores asociadas a Procedimientos relacionados con la Gestión de Actividad de los SSII y la elaboración de informes para la dirección del *CATUS*.

### Esquema de prestación de servicio

Tipo de prestación	Turno A		Turno B	
	Normal	Mínimo garantizado (1)	Normal	Mínimo garantizado (1)
Nº de Operadores	2	1	2	1
Supervisor(2)	1	1	1	1
Horario	8:30 – 17:30		10:30 – 19:30	

(1) Se deberá garantizar la disponibilidad de un mínimo garantizado en periodos de vacaciones y en las jornadas de descanso .que establece la ley.

(2) Estará presente durante los dos turnos con el descanso necesario al mediodía.

#### 3.1.3 Condiciones comunes

- **Horario y Calendario de prestación del servicio:** será de 8.30 a 19.30 horas, ininterrumpidamente sujeto al calendario laboral de la UCM. El mínimo garantizado de recursos se aplicará durante el periodo de vacaciones del Calendario laboral de la UCM, pudiéndose establecer turnos de vacaciones.
- **Sustitución de personal:** La UCM se reserva la posibilidad de exigir la sustitución de cualquiera de los operadores por que no presente:
  - Un rendimiento y eficiencia media adecuada.
  - Un nivel adecuado en el trato al usuario.
  - Un nivel de aciertos de asignación mayor del 99%.
- **Aprovisionamiento y Mantenimiento de Hardware y Software:** Los puestos de trabajo, ordenadores, software, dispositivos de telefonía, incluido el Sistema ACD, junto a los sistemas de impresión y otros periféricos utilizados por el personal del adjudicatario serán mantenidos y actualizados, tanto en software como en hardware, por la UCM.
- **Plazos:** El adjudicatario debe poner en funcionamiento el CATUS en las condiciones actuales desde el primer día de ejecución del contrato y tendrá como máximo un mes, desde la firma del contrato para adecuar su funcionamiento a los requisitos expuestos en este apartado.

### ***3.2 Sistema de gestión de incidencias:***

Basado en Jira Service Desk, la UCM será la encargada de formar a los operadores del CATUS, tanto en las herramientas como en la gestión de las mismas utilizando el portal diseñado para el propio CATUS.

### ***3.3 Sistema de generación de estadísticas, informes y documentación:***

Basado en Jira Service Desk, la UCM suministrará la configuración de informes que los componentes del CATUS deberán ejecutar: Primero un panel de informes periódicos, semanales, mensuales y anuales. Segundo, también deberán ejecutar cualquier informe que se les solicite sobre el sistema de incidencias por parte del grupo CAUSI.

También deberán saber gestionar bajo los criterios de la UCM, encuestas de satisfacción del usuario. Aunque su tarea principal será la recepción y gestión de incidencias, en los huecos o días de menor actividad deberán dar soporte y ayuda al grupo CAUSI en la confección de la documentación relacionada con gestión y uso de todo el sistema de Gestión de Incidencias y Actividad.

## **4 Información que debe aportar el adjudicatario**

Se exige la presentación de un programa de trabajo, cuyo objetivo es llegar a cumplir las condiciones exigidas en este pliego.

### ***4.1 Programa de Trabajo***

#### **4.1.1 Operación del CATUS**

El adjudicatario deberá detallar:

- Procedimientos de operación del CATUS, incluyendo los encaminados al aseguramiento de la calidad del servicio.
- Distribución horaria de los operadores y supervisores.
- Previsiones de cobertura del servicio en período de vacaciones.
- Integración en el servicio de los nuevos operadores, explicando que acciones se tomarán para que cada nuevo operador que se incorpore al servicio esté operativo en un máximo de 3 días laborables.

#### **4.1.2 Sistema de Generación de Estadísticas, Informes y Documentación**

El adjudicatario debe describir medios y procedimientos que va a utilizar para garantizar: El apoyo a

la generación de estadísticas, generación de informes, encuestas de calidad y generación de documentación.

#### **4.1.3 Composición y organización del equipo de trabajo**

Deberá incluirse una descripción detallada del equipo humano que desarrollará las tareas especificadas en el proyecto de servicio, incluyendo al menos lo siguiente:

- Descripción de la organización del equipo de trabajo y el organigrama correspondiente. Deberá incluirse el detalle del horario a cumplir por cada persona que componga el equipo de trabajo incluyendo la previsión de vacaciones de los componentes del equipo.
- Perfil profesional y funciones del personal dedicado a:
  - Operación del CATUS.
  - Supervisión del CATUS.
- Indicará para cada miembro del equipo de trabajo:
  - La inclusión de los *curricula vitae* de las personas asignadas, incluyendo la experiencia y formación. Con el compromiso de incorporación de las mismas en el equipo de trabajo desde el inicio del servicio, entendiéndose que no se podrá alterar la composición del mismo, salvo por lo expresado en el párrafo 5.1 de este pliego.
  - Plan de Formación al personal asociado al CATUS, especificándose la Formación específica en operativa en Helpdesks, atención telefónica etc.
  - La figura de supervisor dentro del equipo de trabajo destinado a este proyecto, debe ser una persona con categoría suficiente dentro de su organización, que tendrá entre sus funciones mantener la relación de la empresa adjudicataria con la Universidad y será responsable de todo el servicio. Por lo tanto, se debe incluir, para esta persona, información sobre su formación, experiencia en proyectos similares a éste y puesto dentro de su organización.

## **5 Otras condiciones del contrato**

### **5.1 Personal**

Las personas que formen parte del equipo de trabajo sólo podrán ser sustituidas a instancias de la Universidad y por razones de conveniencia para el servicio, por baja en la empresa, enfermedad, u

otra causa de fuerza mayor, en cuyo caso la empresa adjudicataria propondrá un nuevo técnico de perfil equivalente que someterá a la aprobación de la Dirección del Área de Gobierno de los SSII de la UCM. En caso de sustitución solicitada por el adjudicatario, y no comprendida en ninguno de los casos anteriores, además de contar con la preceptiva autorización expresa de la Universidad, se deberán solapar el entrante y el saliente al menos durante 3 días laborables para garantizar el intercambio de información y la continuidad del servicio.

## **5.2 Confidencialidad**

El adjudicatario se compromete a tratar confidencialmente los datos, documentación e información de éste proyecto.

El adjudicatario declara expresamente que conoce quedar obligado al cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, especialmente en sus artículos 10 y 12, así como lo dispuesto en la Ley 8/2001, de 13 de julio, de Protección de Datos de Carácter Personal en la Comunidad de Madrid, especialmente en su artículo 11, y a su respectiva normativa de desarrollo. El adjudicatario se compromete expresamente a formar e informar a su personal de las normas.

El adjudicatario y el personal encargado de la realización de las tareas guardará secreto profesional sobre todas las informaciones, secretos y asuntos a los que tenga acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligado a no hacer público o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual. Por ello, todo el personal aportado por el adjudicatario deberá **firmar un documento de confidencialidad gestionado por el grupo CAUSI para poder trabajar en las instalaciones de la UCM.**

En el caso de que el adjudicatario tenga acceso a datos de carácter personal procedentes de los ficheros responsabilidad de la UCM, quedará obligado a redactar una memoria descriptiva de las medidas de seguridad que adoptará para asegurar la confidencialidad e integridad de los datos manejados y la documentación facilitada. Estas medidas se corresponderán con el nivel de seguridad de los ficheros origen de los datos, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 13/1999 y su normativa de desarrollo. Esta memoria, junto con el nombre y perfil profesional de la persona encargada de ponerlas en práctica, serán comunicadas a la UCM en un plazo máximo de siete días desde la fecha de la adjudicación.

El adjudicatario reconoce expresamente que todo el material, escritos, procedimientos y formularios a cuyo conocimiento acceda en el desarrollo de sus servicios son propiedad de UCM. A la

finalización de la relación que une a ambas partes, el adjudicatario se compromete a devolver a la UCM toda la información, documentos, programas y datos proporcionados por la UCM para el desarrollo de los trabajos. Al mismo tiempo, toda la documentación e información generada por el adjudicatario y sus colaboradores como consecuencia del desarrollo de su actividad, salvo pacto en contrario, pertenece en exclusiva titularidad a la UCM, renunciando expresamente a ejercitar cualquier reclamación que sobre la misma pudiera recaer.

## 6 Persona de Contacto UCM

D. Fernando Pescador González Director Área de Gobierno T. I.

Centro de Proceso de Datos, Avda. Complutense s/n, 28040 Madrid email: [fpescador@ucm.es](mailto:fpescador@ucm.es),  
Tfno: 91.394 47 51

Madrid, 1 de agosto de 2016  
EL DIRECTOR DEL AREA DE GOBIERNO T. I.  
SERVICIOS INFORMATICOS



Fdo.: Fernando Pescador González