

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES
TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN
DEL SERVICIO DE ASISTENCIA TIC A
USUARIOS Y USUARIAS DE LA
UNIVERSITAT DE VALÈNCIA**

0.- Objeto del Pliego.....	3
1.- Descripción del Servicio	3
2.- Àmbito de actuació	4
2.1.- Alcance	4
2.2.- Nivel de atención	5
2.3.- Ubicación de la sede desde la cual se prestan los servicios	5
2.4.- Requerimientos.....	6
2.5.- Procedimiento de Actuación	6
2.6.- Horarios y calendario laboral.....	7
3.- Equipo de trabajo.....	7
3.1.- Coordinador-a / Jefe-a de Proyecto	7
3.2.- Personal técnico del CAU: Nivel 1 Asistencia remota.....	8
3.3.- Personal técnico del CAU: Nivel 2 Asistencia Presencial.....	9
3.4 Recursos Humanos Mínimos en las distintas franjas horarias.....	10
3.5.- Distribución del trabajo por perfiles	11
4.- Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)	11
4.1.- Indicadores de servicio y Objetivo	11
4.2.- Dimensionamiento del servicio requerido	13
5.- Planificación y Puesta en Marcha del ANS	14
5.1.- Etapa de Puesta en marcha	14
5.2.-Etapa de explotación	14
5.3.- Devolución del servicio	14
6.- Plan de Seguimiento y Control del Servicio (PSCS)	14
7- Otras obligaciones del contratista.....	15
8- Propiedad intelectual	16
9 - Tratamiento de datos de carácter personal	17
10 - Otros condicionantes	17
Anexo I	19
Anexo II	22
Anexo III	23
Anexo IV	25
1. Procedimiento Recepción de llamadas.....	25
2. Procedimiento de apertura y asignación de incidencias	28
3. Procedimiento de autenticación de usuarios/as	31
4. Procedimiento resolución de incidencias	33

0.- Objeto del Pliego

El objeto de este pliego define las condiciones para la prestación del servicio de atención TIC a usuarios y usuarias basado en un modelo de servicios gestionados, con indicadores cuantificables que contemplen niveles de servicio según un modelo de gestión de Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS).

1.- Descripción del Servicio

En este documento se especifican las actividades de soporte TIC asociadas a la constitución de un Centro de Atención a Usuarios y Usuarías (CAU), soporte al puesto de trabajo y entorno ofimático de la Universitat de València (en adelante UV), regidos por la siguiente normativa de obligado cumplimiento para la comunidad universitaria:

- Política de seguretat de la informació en la utilització de mitjans electrònics de la Universitat de València.(ACG21-I-2014)
http://www.uv.es/sgeneral/Reglamentacio/Doc/Adm_Electronica/Y10.pdf
- Reglament de seguretat de la informació en la utilització de mitjans electrònics de la Universitat de València.(CG-22-XII-2014)
http://www.uv.es/sgeneral/Reglamentacio/Doc/Adm_Electronica/Y11.pdf
- Reglament d'ús dels recursos relacionats amb les tecnologies de la informació i les comunicacions de la Universitat de València. (CG-26-VII-2016)
http://www.uv.es/sgeneral/Reglamentacio/Doc/Adm_Electronica/Y14.pdf

para la prestación del servicio de atención y resolución de las solicitudes informáticas de los usuarios y usuarias de la UV. Este servicio depende del Servicio de Informática de la Universitat de Valencia (en adelante SIUV)

Cuando entra una incidencia pasa a un primer nivel de atención llamado asistencia telefónica o remota. Si la naturaleza de la incidencia no permite la solución a este nivel, pasaría a un segundo nivel de atención. En cualquier caso, los datos numéricos sobre incidencias atendidas que se reflejan en el Anexo II se refieren exclusivamente a los resueltos por la empresa adjudicataria. En aquellos casos en los que el nivel de especialización de la tarea lo requiera será escalado a un tercer nivel atendido exclusivamente por personal de la UV y que no es objeto de este contrato.

Cumpliendo con la normativa expuesta, se trata de un soporte integral, que cubre la atención, el soporte técnico de las aplicaciones instaladas, la configuración de periféricos tanto locales como de red y el análisis, valoración y canalización de las incidencias con el hardware.

Este servicio recibirá incidencias y peticiones de los usuarios y usuarias de la UV y adoptará los mecanismos necesarios que permitan el contacto con el usuario o usuaria para la resolución de la incidencia.

Las tareas a realizar por el CAU, siempre bajo las pautas que rigen las normativas de seguridad y de uso de los recursos TIC de la UV, serán:

- Gestión y seguimiento de las peticiones relacionadas con los recursos y servicios TIC utilizados por la UV. La gestión incluye el cierre y los muestreos de satisfacción, mediante encuestas con los medios acordados con la UV
- Documentar las incidencias con todas las actuaciones realizadas para su resolución, siguiendo protocolo establecido por el Área de Calidad y Soporte a usuarios y usuarias del SIUV.
- Instalación/atención de incidencia de Software en el ámbito de puestos de trabajo.
- Informar al usuario del estado de su incidencia.
- Instalación de antivirus, limpieza de virus y recuperación de configuración.
- Soporte a primer nivel de los recursos e infraestructuras necesarios para el uso de las aplicaciones corporativas de la UV.
- Configuración de periféricos en ordenadores de puestos de trabajo institucional
- Resolución de problemas de acceso a la red corporativa UV e Internet.
- Resolución problemas de acceso a correo electrónico de la UV a través de cliente de correo o vía Web.
- Observación e información al SIUV ante la detección de problemas informáticos no derivados de una petición o solicitud.
- Análisis, valoración y canalización de averías hardware.
- Seguimiento de las reclamaciones que se produzcan.
- Instalación y configuración de software licenciado y los disponibles en distribución en los servidores de software corporativos de la UV.
- Observación e información de problemas detectados en el uso de las aplicaciones institucionales, aunque no hubiera petición explícita de usuarios y usuarias.
- Asistencia en el uso de las herramientas colaborativas a disposición en la UV.
- Asistencia en la conectividad de todos los servicios de comunicaciones de la UV en ordenadores portátiles y teléfonos móviles institucionales.
- Observación e información al SIUV de incidencias y vulnerabilidades de seguridad de la información detectadas en el ámbito de la UV.
- Elaboración de informes periódicos de cumplimiento de las SLA establecidas.
- Documentar las soluciones aplicadas con el fin de obtener un buen aprovechamiento del esfuerzo, que favorezca en el futuro la resolución rápida de casos similares mediante el análisis de las soluciones aplicadas.
- Gestión de inventario de las actuaciones realizadas, reflejando cada una de ellas por el responsable de dicha actuación.

2.- Ámbito de actuación

2.1.- Alcance

El alcance de la prestación del servicio, afecta a toda la comunidad universitaria en el uso de recursos TIC. Se considerarán unidades a atender, las siguientes: los Centros, Servicios, Departamentos, Unidades de Campus, Institutos de Investigación, Colegio Mayor y cualquier otra unidad que pudiera crear la UV en el periodo de vigencia establecido.

Este soporte se desglosa a dos colectivos,

- Personal de Administración y Servicios (P.A.S.), Personal Docente e Investigador (P.D.I.)

Número aproximado: 6.000 cuentas

Tipo de servicio: Telemático, remoto, telefónico y con asistencia presencial en los puestos de trabajo.

- Estudiantes. Número aproximado: 46.000 cuentas

Tipo de servicio: Telemático y presencial solo en los lugares y en las fechas y horas concertadas y en puestos especialmente indicados para su asistencia. El horario varía en función de la demanda y los picos de trabajo establecidos por la UV.

La actual relación queda especificada en el Anexo I.

2.2.- Nivel de atención

Los niveles de atención requeridos son:

- **Nivel 1 Asistencia remota.**

El usuario o usuaria podrá:

- Llamar directamente al teléfono del CAU solicitando la ayuda, en cuyo caso, será el operador telefónico el que abra el ticket correspondiente.
- Abrir un ticket, en la herramienta de gestión, solicitando los servicios de atención.

Una vez abierto, el personal técnico, se pondrá en contacto para resolver su incidencia. En caso de no poder resolverse se escalará a los siguientes niveles de soporte, nivel 2 de atención presencial o nivel 3 si requiere una atención más especializada.

El personal técnico de este nivel informará al usuario/a y hará el seguimiento de los partes abiertos. La empresa adjudicataria debe proveer las herramientas de acceso y control remoto para la asistencia en los equipos de trabajo de la UV.

- **Nivel 2 Atención Presencial.** Cuando el problema no pueda resolverse a nivel 1, se escalará a este nivel y lo atenderá el personal del CAU correspondiente.

- **Nivel 3. Atención Especializada.** Este nivel no es objeto de este soporte CAU a contratar. Hace referencia al escalado del problema cuando no pueda resolverse en los niveles anteriores. El servicio se da exclusivamente por el SIUV.

2.3.- Ubicación de la sede desde la cual se prestan los servicios de atención remota.


La UV, aportará todos los medios técnicos para la conectividad y desarrollo correcto del trabajo de la empresa adjudicataria, pero no aportará espacios físicos, mobiliario, ni equipamiento para el mismo.

2.4.- Requerimientos

La empresa adjudicataria deberá dotar a todo su personal técnico de todos los medios necesarios para el desempeño de su trabajo, que como mínimo incluirán un teléfono móvil, un portátil o Tablet con conexión inalámbrica y dispositivos de almacenamiento extraíble, equipamiento que será supervisado por el personal del SIUV para garantizar los términos de cumplimiento de este pliego y de acuerdo a la normativa de seguridad TIC en la UV.

Para dar el soporte telefónico remoto, debe dotar de equipamiento telefónico que conecte con la red de la Telefonía IP de la UV y todo el Software/Hardware necesario para la obtención de informes, relacionados con registro de llamadas, número de llamadas en espera, tiempos de respuesta, horarios, duración e identificación de las líneas, a disposición del personal técnico del SIUV.

2.4.1 – Obligaciones de la empresa adjudicataria de carácter específico.



La formación e información en materia preventiva y tecnológica a los trabajadores que va a emplear en la ejecución del contrato, debe estar garantizada durante la vigencia del mismo, y correrá siempre por cuenta de la empresa adjudicataria, pudiendo exigir responsabilidades en el caso de problemas derivados de la falta de formación de su personal.

Asimismo, se entiende que el número de trabajadores por ventana horaria, será en dedicación exclusiva para la prestación del servicio especificado en este pliego.

2.5.- Procedimiento de Actuación

Para la gestión de las solicitudes se deberá utilizar la herramienta de registro, seguimiento y análisis de intervenciones y monitorización que dispone el **SIUV**, actualmente basado en Request Tracker.

El Centro de Atención a Usuarios y Usuarías (CAU) se hará cargo de las peticiones de asistencia técnica en materia TIC de todo el personal y de la propia UV.

Todas las solicitudes deben quedar debidamente registradas en la herramienta de ticketing y cumplimentadas según los procedimientos de la UV que tiene detallados al efecto (ver anexo IV). Si el ticket no lo ha creado el usuario o la usuaria deberá hacerlo el personal técnico para que quede constancia de él y por tanto es responsabilidad del mismo que el ticket exista. Además, tiene tipificados los procedimientos de actuación a seguir desde la creación de la petición o solicitud hasta su resolución.

La base de datos que se genera con esta herramienta, servirá de base para las estadísticas del servicio prestado y la realización de informes. Toda solicitud/petición deberá quedar documentada con todos los detalles de actuación (llamadas realizadas, correo enviado a los usuarios/as, categorizaciones, tiempos dedicados, acciones que se han realizado en la misma) para su posterior consulta, ajustándose a la normativa de calidad.

A tal efecto se deberá colaborar en la implementación de los citados informes con los técnicos del SIUV. Tanto la empresa como la UV dispondrán de usuarios de acceso para constatar los indicadores de servicio correspondientes.

Existen procedimientos para el seguimiento de cada una de las solicitudes. Cada una de ellas será categorizada y se procederá a su resolución o escalado en los niveles de atención remota, presencial o especializada según corresponda. Solo se considerará finalizado el trámite de una solicitud cuando tanto el CAU como el usuario confirmen su resolución.

Para clasificar una solicitud en la cola de entrada, existen dos categorías iniciales que se identifican en el primer momento, que son:

- Categoría 1: hace referencia a la naturaleza de la solicitud, puede ser consulta, petición de servicios o averías.
- Categoría 2: se refiere al área de trabajo relacionada, instalación de software, herramientas institucionales, relativas al hardware, etc.

Ver anexo III con la categorización de solicitudes desde octubre 2015 a septiembre 2016. Las categorizaciones podrán variar durante el periodo de vigencia del contrato adaptándose a la prestación de los servicios en el tiempo.

2.6.- Horarios y calendario laboral

La asistencia será de forma global y continuada con los correspondientes turnos que cubran la franja horaria de 08:00h. a 21:30h. de lunes a viernes, revisable a lo largo de la duración de este contrato, y por la acumulación o picos estacionarios de trabajo. El calendario laboral de la institución, puede consultarse en la web <http://www.uv.es>.

3.- Equipo de trabajo

El equipo de trabajo lo componen diferentes perfiles profesionales.

3.1.- Coordinador-a / Jefe-a de Proyecto

Misión y responsabilidad

- Gestionar y motivar el equipo de operadores/as del CAU, de forma eficiente para lograr los objetivos del servicio siguiendo los procedimientos definidos y asegurando los niveles de calidad fijados y siempre en coordinación con el Responsable determinado por el SIUV, actualmente dependiente del Área de Calidad y Soporte a Usuarios y usuarias, estando sometido a la normativa de seguridad y uso de recursos TIC de obligado cumplimiento en el ámbito de la UV.

- El Coordinador/a recibe delegación de parte de la Empresa para gestionar los recursos humanos asignados al proyecto.
- Asegurar que los niveles de prestación de los servicios suministrados se ajustan a los compromisos y necesidades de la UV.
- Poner a disposición del SIUV toda la información y documentación necesaria para la correcta prestación del servicio.
- Conocer la estructura orgánica y funcional del SIUV, para identificar de forma eficiente la vía de escalado para atención especializada, asegurando la adecuación de competencias y habilidades del personal de la UV respecto a los objetivos de su trabajo.
- Aplicar una gestión basada en las competencias y habilidades del personal para obtener un equipo de trabajo eficaz orientado a los resultados.
- Dominio de la metodología en proyectos de soporte.
- Capacidad de Análisis y Consultoría.
- Gestión de la herramienta de control de partes de incidencias que dispone la UV, actualmente basado en RT (Postgres+Perl).
- Interlocutor con el SIUV.

Titulación y experiencia profesional:

- Titulación mínima: DIPLOMATURA UNIVERSITARIA o equivalente.
- Certificaciones Oficiales ITIL Expert y Project Management Professional (PMP).
- Experiencia de al menos 3 años en la gestión de recursos en proyectos de HelpDesk y Call Center y asistencia presencial a usuarios y usuarias.
- Deberá atender a los usuarios en castellano y en valenciano.

3.2.- Personal técnico del CAU: Nivel 1 Asistencia remota.

El nivel de asistencia remota estará compuesto exclusivamente por personal de la empresa adjudicataria.

Misión y Responsabilidad:

- Proporcionar a los usuarios/as el punto de contacto inicial para comunicar sus consultas e incidencias, realizando su registro, diagnóstico y asignación a los grupos de soporte garantizando la cobertura horaria del servicio.
- Así mismo debe informar de sus actuaciones al Coordinador/a del servicio y seguir sus directrices. Adicionalmente podrá realizar cualquier tarea administrativa para cubrir los tiempos de baja actividad del servicio.

- Resolver aquellas solicitudes cuya resolución se encuentre dentro del ámbito de la asistencia remota a los puestos de trabajo.
- Recepción y registro de las llamadas de los usuarios y usuarias cumpliendo con los procedimientos operativos técnicos y de seguridad definidos para el proyecto.
- Atender las incidencias planteadas por los usuarios y usuarias cuando aquellas sean hechas vía telemática, documentándolas en el sistema de recogida de incidencias.
- Realizar el diagnóstico de los problemas mediante su correcta cualificación administrativa siguiendo el procedimiento dictado por el árbol de decisión.
- Mantener al día la información de los incidentes que han tratado (base de datos del conocimiento).
- Seguir la resolución de las incidencias recibidas hasta su total solución.
- Mantener los niveles de prestación de servicio y cumplimiento de SLA's establecidos para el servicio siguiendo la planificación y calendario del mismo.
- Asegurar el seguimiento de los procesos determinados por el Area de Calidad y Soporte a Usuarios y usuarias, que puede ser variable en la duración del contrato con la empresa adjudicataria y proporcionar toda la información que ayude a la mejora del mismo.
- La atención al usuario se realizará en castellano y en valenciano.

Titulación y experiencia profesional:

- Las personas asignadas a este perfil deberán como mínimo tener alguna de las siguientes titulaciones: Ciclo superior o Formación profesional de segundo grado, Bachiller o equivalente.
- Los técnicos CAU que presten el servicio en este nivel, deberán acreditar experiencia de 1 año o más, de atención en puesto similar.
- En el caso de la incorporación de un nuevo miembro al equipo de trabajo, deberá pasar un período de formación de al menos una semana corriendo a cargo de la empresa adjudicataria, para proporcionar el conocimiento de la atención en el entorno de la UV.

3.3.- Personal técnico del CAU: Nivel 2 Asistencia Presencial.

Las incidencias recogidas por el CAU y que no puedan ser resueltas por este, son asignadas, al personal de soporte TI de puesto. El servicio de soporte TI de puesto de trabajo se llevará a cabo, en la ubicación del usuario siempre que sea necesario.

Misión y Responsabilidad:

- Garantizar la cobertura horaria marcada, integrándose en el cuadrante de soporte marcado por el Área de Calidad y Soporte a Usuarios /as.

- Resolver las incidencias presencialmente
- Informar periódicamente al Coordinador/a.
- Empatía y trato amable con los usuarios/as.
- Actualizar la información de los incidentes que han tratado (base de datos del conocimiento).
- Mantener los niveles de prestación de servicio y cumplimiento de SLA's establecidos para el servicio, siguiendo la planificación y calendario del mismo.
- Colaborar en la creación de un entorno de trabajo en equipo, comprometido con la calidad, la mejora continua y los valores de la UV, que genere motivación para el crecimiento profesional e individual.
- La atención al usuario se realizará en castellano y en valenciano.

Titulación y experiencia profesional:

- Las personas asignadas a este perfil deberán como mínimo tener alguna de las siguientes titulaciones: Grado superior, Formación profesional de segundo grado, Bachiller o equivalente.
- Los técnicos que presten el servicio en este nivel, deberán acreditar experiencia de 2 años o más, de atención en puesto similar.
- En el caso de la incorporación de un nuevo miembro al equipo de trabajo, deberá pasar un período de formación de al menos una semana corriendo a cargo de la empresa adjudicataria, para proporcionar el conocimiento de la atención en el entorno de la UV.

3.4 Recursos Humanos Mínimos en las distintas franjas horarias

Dado que el servicio presenta una estacionalidad definida, en los que existen períodos con diferente demanda de servicio, se indican unos mínimos necesarios para atender el servicio y garantizar una adecuada cobertura.

- Se requerirá 1 Coordinador-a/Jefe-a de proyecto.
- **Asistencia Remota:** El número necesario de personas para cubrir la franja horaria de 08:00h a 20:00h con los niveles de SLA's comprometidos en la oferta.
- **Asistencia Presencial:** El número necesario de personas para cubrir la franja horaria de 08:00h a 21.30h y en los ámbitos de atención determinados por el Área de Calidad y Soporte a Usuarios y Usuarías con los niveles de SLA's comprometidos en la oferta.

El adjudicatario suplirá las bajas temporales o definitivas con los recursos apropiados para que los servicios no se resientan.

3.5.- Distribución del trabajo por perfiles

Para la ejecución de los trabajos descritos en el presente pliego se ha estimado la carga de trabajo especificada en la siguiente tabla en función del perfil profesional:

Perfil	Horas mínimas (anual)
Coordinador-a/Jefe-a de Proyecto	880
Personal técnico del CAU	28.160

4.- Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)

Para la gestión del cumplimiento del servicio el ofertante deberá aceptar el acuerdo de nivel de servicio, que ayudará a determinar la efectividad del servicio prestado de manera objetiva y cuantitativa, y que se define en este apartado. El acuerdo de nivel de servicio se basa en el nivel de cumplimiento de un conjunto de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) medibles de forma objetiva y automática a través de herramientas de gestión.

4.1.- Indicadores de servicio y Objetivo

Se utilizan las siguientes definiciones para los indicadores que utilizamos:

- El indicador 1 (I1) se refiere al % de llamadas no atendidas respecto del total, es decir, llamadas realizadas por los usuarios y usuarias que no han sido atendidas por operadora u operador telefónico.
- El indicador 2 (I2) se refiere al % de llamadas atendidas antes de 15 segundos respecto del total, es decir, llamadas que han tenido respuesta por operadora u operador telefónico en menos de 15 segundos.

El tiempo de respuesta es el tiempo que transcurre desde que se recibe o anota la incidencia o petición hasta que se inician las actuaciones para su resolución. Se valora de acuerdo a la calificación del nivel de urgencia. Definiendo la urgencia como el tiempo máximo de demora que acepta el usuario para la resolución del incidente. En nuestro caso definimos los siguientes niveles de Urgencia:

- **Crítica:** si el incidente afecta a la docencia, aulas de teoría o informática, fallo conexión general o aplicaciones, tiempo de respuesta 10 minutos.


- **Urgente:** Si el parte afecta a secretarías de centros, servicios o departamentos (puestos de trabajo cara al público), tiempo de respuesta 1 hora.
 - **Normal:** Si el parte afecta al resto de unidades administrativas de la UV, catalogación de normal. Tiempo de respuesta 4 horas.
- El indicador 3 (I3), mide el % de incidencias cuyo tiempo de respuesta está dentro del especificado.
El tiempo de resolución es el tiempo que transcurre desde que se recibe o anota la incidencia o petición hasta que se resuelve, en ocasiones, la actuación se limitará a escalar la incidencia para su resolución por otras áreas de soporte que no son objeto de este contrato. Se valora de acuerdo a la calificación del nivel de urgencia ya definida y que aplicada a los tiempos de resolución es la siguiente:
 - **Crítica:** tiempo de resolución 1 hora.
 - **Urgente:** 4 horas.
 - **Normal:** 5 días.
 - El indicador 4 (I4), mide el % de incidencias cuyo tiempo de resolución está dentro del especificado.
 - El indicador 5 (I5) hace referencia al % de las incidencias que se resuelven en asistencia telefónica y remota, nivel 1, respecto al total de peticiones realizadas.
 - El indicador 6 (I6) mide el % de Incidencias asignadas a colas de forma errónea sobre el total.
 - El indicador 7 (I7) mide el % de Incidencias catalogadas a nivel de urgencia de forma errónea sobre el total.
 - El indicador 8 (I8) mide el % de Días con menos de la mitad de operadores in situ asignados a los campus esos días respecto del total que se presta la asistencia.
 - El indicador 9 (I9) hace referencia al % de usuarios satisfechos sobre el total, según encuesta anual de satisfacción.

Tras la llegada de una incidencia y la aplicación de nivel de urgencia para la misma por parte de la empresa adjudicataria, la UV se reserva el derecho de revisar y modificar dichos niveles en el caso de que lo considere necesario y esté justificado el cambio.

Los indicadores reflejados en la tabla siguiente junto con el objetivo representan el Acuerdo de Nivel de Servicio que se considera adecuado para desempeñar la prestación objeto de este pliego.

	INDICADOR	OBJETIVO
I1	% de llamadas no atendidas	<5%
I2	% de llamadas atendidas en < 15 segundos	>90%
I3	% de incidencias y peticiones cuyo tiempo de respuesta está dentro del especificado	>90%
I4	% de incidencias y peticiones cuyo tiempo de resolución está dentro del especificado	>90%
I5	% de incidencias resueltas en Nivel 1 de atención	>45%
I6	% de incidentes erróneamente asignados a colas	<5%
I7	% de incidentes erróneamente catalogados a nivel de urgencia	<5%
I8	% de días con personas asignadas al servicio IN-SITU < 7	<10%
I9	% de usuarios satisfechos con la encuesta de satisfacción anual	>70%

A continuación, se catalogan las diferencias de valoración con respecto a los objetivos a cubrir, asignándoles los valores de: desviación leve, desviación media y desviación grave.



Indicador	ANS	Desviación leve	Desviación media	Desviación grave
I1	<5%	≥5% y <7%	≥7 % y <10%	≥ 10 %
I2	>90%	≤90% y >85%	≤85 % y >80%	≤80 %
I3	>90%	≤90% y >85%	≤85 % y >80%	≤80 %
I4	>90%	≤90% y >85%	≤85 % y >80%	≤80 %
I5	>45%	≤45% y >40%	≤40% y >35%	≤35 %
I6	<5%	≥5% y <7%	≥7 % y <10%	≥ 10 %
I7	<5%	≥5% y <7%	≥7 % y <10%	≥ 10 %
I8	<10%	≥10% y <12%	≥12 % y <15%	≥ 15 %
I9	>70%	≤70% y >65%	≤65 % y >60%	≤60 %

Cada mes, en las reuniones de seguimiento se valorarán las desviaciones que deberán ser subsanadas para el periodo siguiente. Si los niveles establecidos en el ANS no se cumplieren por causas achacables al adjudicatario, la UV tendrá la potestad de aplicar, en su caso, las penalizaciones correspondientes o rescindir el contrato en caso de reiteración y gravedad del incumplimiento del servicio comprometido.

4.2.- Dimensionamiento del servicio requerido

Para estimar el dimensionamiento anual del servicio se incluye en el anexo II, el cuadro donde se puede observar la estacionalidad del servicio. También se detallan las llamadas recibidas en el Centro de Atención a Usuario/a, teléfono 64200, se referencian los datos relativos a número

de llamadas recibidas/mes, su distribución media de llamadas por días del mes, por días de la semana y por franja horaria, de un mes tipo. También se detallan a modo orientativo el total de partes creados, escalados y resueltos.

5.- Planificación y Puesta en Marcha del ANS

El contrato se llevará a cabo en tres etapas: Etapa Puesta en Marcha, Etapa de Explotación y devolución del servicio.

5.1.- Etapa de Recepción

El objetivo fundamental de este período es la implantación de este servicio, así como la transferencia del conocimiento funcional, técnico y operativo a la empresa que resulte adjudicataria. Durante ella se pondrá al día en todo lo referente a documentación, herramientas de gestión, herramienta de incidencias, mantenimiento del equipo y transferencia del conocimiento. La duración máxima de esta etapa será de un mes y estando vigente el ANS, no se tendrán en cuenta las desviaciones.

5.2.-Etapa de Ejecución

Finalizada la Etapa de puesta en marcha, comenzará la etapa de explotación u operativa que se extenderá hasta la finalización del contrato. Además de estar vigente el ANS se tendrán en cuenta las desviaciones.

5.3.- Etapa de Entrega

Durante el último mes, previo a finalización del contrato el proveedor estará obligado, a realizar la fase de transición de salida o devolución del servicio, asegurando ANS durante el traspaso del control de servicios y debiendo colaborar activamente con el futuro proveedor durante este proceso, para facilitar esta transición sin causar perjuicios.

Con anticipación suficiente al inicio de la fase de devolución del servicio, se hará una evaluación y planificación de todas estas actividades y asegurará que toda la documentación relativa al proyecto se encontrará actualizada a la finalización de los trabajos.

6.- Plan de Seguimiento y Control del Servicio (PSCS)

Se constituirá un Comité de Seguimiento compuesto por los responsables del servicio por parte de la empresa suministradora y de la UV. Dicho comité se reunirá periódicamente, para analizar los resultados obtenidos en el servicio y avanzar en la mejora continua del mismo. Además, vigilará el cumplimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio. Se podrán realizar reuniones en cualquier momento para resolver crisis, conflictos o debido a situaciones excepcionales.

Con periodicidad mensual, se celebrará una reunión de Seguimiento para analizar la actividad registrada y los resultados del mes anterior.

La empresa adjudicataria y la UV, revisarán las actividades registradas en el periodo, para ello el Coordinador de la empresa adjudicataria realizará un informe que incluya:

- Tickets (incidencias, peticiones y consultas) abiertos, cerrados, pendientes y cumplimientos de indicadores por cada nivel de servicio.
- Informes de incidencias críticas.
- Indicadores de nivel de servicio.
- Incidencias del personal de la empresa adjudicataria
- Actuaciones formativas llevadas a cabo y previstas
- Propuestas de mejoras del servicio
- Cuadro de mando que sirva de instrumento de medición de la calidad del servicio prestado

La UV realizará un seguimiento de las asistencias técnicas en el que se valorará la adecuación al perfil, mediante informes de actitud y eficiencia. En el caso de que el responsable del proyecto en la UV no esté de acuerdo con la actuación, actitud o preparación del personal podrá solicitar que sea sustituido por otro personal técnico del mismo perfil.

Tras las reuniones de seguimiento del contrato, la empresa adjudicataria elaborará un acta de la reunión que deberá entregar a la UV en el plazo máximo de una semana.

El Acuerdo de Nivel de Servicio establecido podrá ser revisado a petición de alguna de las partes con objeto de mejorar su funcionamiento (inclusión o eliminación de INS, cambio en objetivo de cumplimiento...). En cualquier caso, para la aprobación de dichos cambios será preciso contar con el acuerdo de ambas partes.

7.- Otras obligaciones de la empresa contratista

La empresa contratista designará a un coordinador técnico o responsable, perteneciente a la plantilla del contratista que será el interlocutor con quién se relacionará la UV y a quién corresponderá la dirección del proyecto, así como impartir directamente las órdenes de trabajo al resto de trabajadores de la empresa contratista, distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato y supervisar su correcto cumplimiento.

La empresa contratista se compromete a ejercer de modo real, efectivo y periódico el poder de dirección inherente a todo empresario en las relaciones con sus trabajadores, asumiendo la negociación y pago de los salarios, la concesión de premisos, licencias y vacaciones, sustituciones, obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, imposición, cuando proceda de sanciones disciplinarias, y cuantos efectos de Seguridad Social se deriven, en particular el abono de cotizaciones y

pago de prestaciones y cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

La empresa contratista velará por que los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las tareas delimitadas en este pliego.

El desempeño de las tareas de Administración de Sistemas se desarrollará principalmente desde los locales de la empresa contratista accediendo en remoto a los servidores a través de la conexión de red a internet de la propia empresa. La UV facilitará las acreditaciones necesarias para utilizar la VPN propia o colaborará con el personal de la empresa adjudicataria para la realización de un túnel u otras soluciones en función de las posibilidades y de común acuerdo entre los responsables técnicos de red correspondientes. En el caso de las tareas específicas que requieran el acceso físico a los servidores se realizará en los locales de la UV con la asistencia del personal propio de la UV correspondiente.

8- Propiedad intelectual

La empresa adjudicataria no puede hacer uso del nombre, logotipo o cualquier signo distintivo o material que le sea facilitado por la UV, fuera de las circunstancias y finalidades del contrato mencionado, ni una vez acabada su vigencia. Así mismo, la utilización de su denominación oficial, marca o logotipo se limita si procede estrictamente al reconocimiento del llamado derecho moral de autor en los términos fijados de mutuo acuerdo con la UV.

Cuando de la realización de los trabajos objeto del contrato se derivan derechos de autor, el adjudicatario reconoce y acepta que en el precio pactado se incluyen todos los derechos de propiedad intelectual derivados del objeto del contrato, así como sus mejoras, perfeccionamientos y desarrollos posteriores. Todos estos derechos son de única y exclusiva propiedad de la UV y no pueden ser reproducidos, transferidos o comunicados a terceros sin la autorización previa por escrito de la UV. Así mismo, el adjudicatario no puede, en ningún caso, explotarlos, comercializarlos ni ofrecerlos a terceros, sacado de autorización expresa y por escrito de la UV.

Esto sin perjuicio que la referida cesión de derechos no se extienda al derecho moral de autor, el cual, por ley, es irrenunciable, teniendo derecho a ser mencionados como tales.

El adjudicatario se obliga a cumplir lo dispuesto en el Real decreto legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el cual se aprueba el texto refundido de la Ley de propiedad intelectual, así como respecto a cualquier otra licencia –como Creative Commons, Safe Creative y equivalentes–, a la cual puedan estar sometidos los materiales utilizados para su prestación. Así mismo, exonera UV a de cualquier tipo de responsabilidad frente a terceros por reclamaciones de cualquier índole provenientes de los materiales o medios utilizados para la ejecución del contrato objeto de este pliego, procedentes de los titulares de derechos de propiedad industrial e intelectual sobre aquellos.

En caso de ser necesario, el adjudicatario está obligado, antes de la formalización del contrato, a obtener las licencias y autorizaciones necesarias. En caso de acciones dirigidas contra la UV por terceros titulares de derechos sobre los medios utilizados por el adjudicatario para la ejecución del contrato, este responderá ante la UV por el resultado de estas acciones y estará obligado, además, a prestarle plena ayuda en el ejercicio de las acciones que compitan en la UV.

9 - Tratamiento de datos de carácter personal

El adjudicatario tendrá la condición de encargado del tratamiento al efecto de lo dispuesto en la legislación sobre protección de datos personales.

En virtud de ello:

1.- Deberá cumplir con lo dispuesto por la Disposición adicional vigésima sexta sobre "Protección de datos de carácter personal" del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, por el artículo 12 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y por los artículos 20 y siguientes del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

2.-Deberá facilitar la tramitación y firma del contrato para el acceso a los datos por cuenta de terceros al que se refieren las normas citadas.

En particular:

a) Deberá acreditar su capacidad para cumplir con sus obligaciones en esta materia de modo que se pueda realizar una elección diligente del encargado en los términos del artículo 20 del Real Decreto 1720/2007.

Tales capacidades podrán demostrarse entre otras formas mediante:

- Acreditación de la inscripción de sus propios ficheros ante el Registro General de Protección de Datos Personales de la Agencia Española de Protección de Datos.
- Exhibición o certificación de informes de auditoría que acrediten el cumplimiento normativo y/o de seguridad.
- Acreditación de que su personal ha sido debidamente formado.
- Acreditación de la adhesión a estándares comúnmente admitidos en materia de seguridad o privacidad, y cuando ello fuere posible, exhibición de su certificación de cumplimiento.
- Declaración de sus políticas de seguridad en aquello que pudiera afectar al objeto del contrato objeto de licitación.

b) Deberá facilitar cuando se le requiera la información necesaria para la redacción definitiva del citado contrato.

c) Deberá firmar el citado contrato necesariamente antes del desarrollo de actividades que comporten acceso a datos.

10 - Otros condicionantes

La empresa adjudicataria se comprometerá por escrito al cumplimiento de las normas sobre uso de recursos TIC (Tecnologías de Información y Comunicación) de la UV que le sean de

aplicación al igual que al personal técnico del SIUV. También deberán firmar el acuerdo de confidencialidad y el compromiso de cumplimiento de todas aquellas normas y protocolos de actuación que se deriven de la adaptación al ESQUEMA NACIONAL de SEGURIDAD por parte de la UV.

Valencia, a __22__ de Febrero _____ de 2017



Fdo.: FUENSANTA DOMÉNECH RODA
DIRECTORA DEL SERVEI D'INFORMÀTICA



Anexo I

Detalle de Escuelas y Facultades, Servicios y Departamentos.

ESCUELAS Y FACULTADES. INSTITUTOS DE INVESTIGACIÓN

Escola de Doctorat
 Escola Tècnica Superior d'Enginyeria
 Facultat d'Economia
 Facultat d'Infermeria i Podologia
 Facultat de Ciències Biològiques
 Facultat de Ciències de l'Activitat Física i l'Esport
 Facultat de Ciències Matemàtiques
 Facultat de Ciències Socials
 Facultat de Dret
 Facultat de Farmàcia
 Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació
 Facultat de Filosofia i Ciències de l'Educació
 Facultat de Física
 Facultat de Fisioteràpia
 Facultat de Geografia i Història
 Facultat de Magisteri
 Facultat de Medicina i Odontologia
 Facultat de Psicologia
 Facultat de Química
 Campus de Ontinyent



SERVICIOS CENTRALES Y GENERALES

Col·lecció Espanyola de Cultius Tipus
 Delegació per a la Incorporació a la Universitat de València
 Gabinet de Premsa
 Gerència
 Gerència - Secció d'Acció Social
 Gerència - Secció de Nòmnes
 Gerència - Secció de Seguretat Social
 Oficina de Control Intern
 Oficina de Polítiques per a l'Excel·lència [OPEX]
 Oficina de Projectes Europeus de Recerca (OPER)
 Oficina de Transferència de Resultats d'Investigació (OTRI)
 Registre General
 Secretaria General
 Servei Central de Suport a la Investigació Experimental (SCSIE)
 Servei d'Anàlisi i Planificació (SAP)
 Servei d'Educació Física i Esports
 Servei d'Estudiants
 Servei d'Extensió Universitària
 Servei d'Informació i Dinamització
 Servei d'Informació i Dinamització
 Servei d'Informació i Dinamització
 Servei d'Informàtica
 Servei d'Investigació
 Servei de Biblioteques i Documentació
 Servei de Comptabilitat i Pressupost
 Servei de Contractació Administrativa
 Servei de Formació Permanent i Innovació Educativa (SFPIE)
 Servei de Política Lingüística
 Servei de Prevenció i Medi Ambient
 Servei de Publicacions de la Universitat

Servei de Recursos Humans (P.A.S.)
 Servei de Recursos Humans (P.D.I.)
 Servei de Relacions Internacionals i Cooperació
 Serveis Jurídics
 Servei Tècnic i de Manteniment
 Taller d'Audiovisuals
 Unitat d'Igualtat
 Unitat de Cultura Científica i de la Innovació Càtedra de la Divulgació de la Ciència
 Unitat de Gestió Campus d'Ontinyent
 Unitat de Gestió Campus de Blasco Ibáñez
 Unitat de Gestió Campus de Burjassot
 Unitat de Gestió Campus dels Tarongers
 Unitat de Qualitat
 Unitat de Suport als Instituts de Paterna
 Unitat de Suport als Instituts Tarongers
 Unitat de Suport al Vicerectorat de Cultura i Igualtat
 Unitat per a la Integració de Persones amb Discapacitat
 Unitat Tècnica
 Unitat Web i Màrqueting
 Clínica Nutricional
 Clínica Odontològica
 Clínica Podològica
 Unitat d'Optometria
 Jardí Botànic
 Col·legi Mayor Rector Peset
 Consell Social
 Sindicatura Universitària de Greuges

Departamentos

Anàlisi Econòmica
 Anàlisi Matemàtica
 Anatomia i Embriologia Humana
 Astronomia i Astrofísica
 Biologia Cel·lular, Biologia Funcional i Antropologia Física
 Biologia Vegetal
 Bioquímica i Biologia Molecular
 Botànica i Geologia
 Cirurgia
 Comercialització i Investigació de Mercats
 Comptabilitat
 Didàctica de l'Expressió Musical, Plàstica i Corporal
 Didàctica de la Llengua i la Literatura
 Didàctica de la Matemàtica
 Didàctica de les Ciències Experimentals i Socials
 Didàctica i Organització Escolar
 Direcció d'Empreses "Juan José Renau Piqueras"
 Dret Administratiu i Processal
 Dret Civil
 Dret Constitucional, Ciència Política i de l'Administració
 Dret del Treball i de la Seguretat Social
 Dret Financer i Història del Dret
 Dret Internacional "Adolfo Miaja de la Muela"
 Dret Mercantil "Manuel Broseta Pont"
 Dret Penal
 Dret Romà i Dret Eclesiàstic de l'Estat
 Economia Aplicada
 Economia Financera i Actuarial

Educació Comparada i Història de l'Educació
 Educació Física i Esportiva
 Enginyeria Electrònica
 Enginyeria Química
 Estadística i Investigació Operativa
 Estomatologia
 Estructura Econòmica
 Farmàcia i Tecnologia Farmacèutica i Parasitologia
 Farmacologia
 Filologia anglesa i Alemanya
 Filologia Catalana
 Filologia Clàssica
 Filologia Espanyola
 Filologia Francesa i Italiana
 Filosofia, Metafísica i Teoria del Coneixement, Lògica i Filosofia de la Ciència i Filosofia Moral
 Filosofia del Dret i Política
 Finances Empresarials
 Física Aplicada i Electromagnetisme
 Física Atòmica, Molecular i Nuclear
 Física de la Terra i Termodinàmica
 Física Teòrica
 Fisiologia
 Fisioteràpia
 Genètica
 Geografia
 Història de l'Art
 Història de la Ciència i Documentació
 Història Medieval i Ciències i Tècniques Historiogràfiques
 Història Moderna i Contemporània
 Infermeria
 Informàtica
 Matemàtiques
 Matemàtiques per a l'Economia i l'Empresa
 Medicina
 Medicina Preventiva i Salut Pública, Ciències de l'Alimentació, Toxicologia i Medicina Legal
 Mètodes d'Investigació i Diagnòstic en Educació
 Metodologia de les Ciències del Comportament
 Microbiologia i Ecologia
 Òptica
 Patologia
 Pediatria, Obstetrícia i Ginecologia
 Personalitat, Avaluació i Tractaments Psicològics
 Prehistòria, Arqueologia i Història Antiga
 Psicobiologia
 Psicologia Bàsica
 Psicologia Evolutiva i de l'Educació
 Psicologia Social
 Química Analítica
 Química Física
 Química Inorgànica
 Química Orgànica
 Sociologia i Antropologia Social
 Teoria de l'Educació
 Teoria dels Llenguatges i Ciències de la Comunicació
 Treball Social i Serveis Socials
 Zoologia

Anexo II

Datos en referencia a :

Llamadas producidas Año por meses

Resumen Tickets Creados por meses

Resumen Tickets Creados/Resueltos por colas

Resumen de llamadas recibidas desde Octubre del 2015 a septiembre 2016, por meses

llamadas	Oct	nov	dic	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	ago	sept
Oct15-sep16	1381	1506	1126	1290	1559	851	1257	2237	1725	1558	331	2278

Detalle de partes creados/mes en el año octubre 2015- septiembre 2016

Creados	Oct	nov	dic	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	ago	sept
Oct15-sep16	1391	1386	1068	1233	1498	931	1265	1828	1406	1136	88	1308

El montante total de partes creados en el periodo octubre 2015 a septiembre 2016 en la cola de intervención ha sido de 14.535 partes, y en la cola de atención a estudiantes ha sido de 2616. La distribución de creación y resolución de partes, por niveles y colas es:

Resumen Anual partes Creados y Resueltos en oct15-sep16

Año octubre15-septiembre16	creados	Resueltos
Cau campus		3922
Cau-Telefonico	14535	6845
Cau-Est	2616	2616
Otros niveles de resolución ajenos al contrato		3768
Total	17151	17151

Los picos de trabajo consistirán en la puesta en marcha de alguna nueva aplicación, actualización de requerimientos internos, atención en época de matrícula, necesidad de carácter urgente determinada por el SIUV.

Anexo III

Categorización de los tickets en la cola de entrada, intervención desde Octubre 2015 a Septiembre 2016:

Categoría 1		
Petición de Servicio	8.519	80%
Averias	1.610	15%
Consultas	465	4%

Categoría 2		
Octubre 2015 a Septiembre 2016		
Revisar Equipo	1601	15%
Instalacion Software	1439	14%
Impresora	1253	12%
Errores Software	918	9%
Espacio Disco	653	6%
Correo SOGO	392	4%
Windows	338	3%
Red	316	3%
Hardware	312	3%
Eduroam	311	3%
UVALRED	309	3%
Correo Postman	221	2%
Alias Correo	219	2%
SICUV	218	2%
Cuentas Usuario	213	2%
Lanzadera	188	2%
VPN	184	2%
Contrasenass	183	2%
Espacio Web	173	2%
Instalacion Equipo NUEVO	154	1%
Formateo Equipo	153	1%
Virus / Vulnerabilidad	121	1%
Datos/Backup	118	1%
Scanner	117	1%
Web	77	1%

MacOS/X	43	0%
Telefonia	42	0%
Aula Virtual	39	0%
Certificados Digitales	38	0%
TRAMITEM	36	0%
SPAM	35	0%
Migracion XP	28	0%
Teclado	28	0%
Aplicaciones Ticketing RT	26	0%
Raton	16	0%
ENTREU	15	0%
Secretaria Virtual	13	0%
GDI	11	0%
GNU/Linux	11	0%
Espacio Blog	8	0%
Listas de correo	8	0%
MMEDIA	8	0%
Consulta Migracion XP	1	0%

Anexo IV

Procedimientos definidos en las incidencias del CAU:

- Procedimiento Recepción de llamadas
- Procedimiento de apertura y asignación de incidencias
- Procedimiento de autenticación de usuarios/as
- Procedimientos resolución de incidencias

1. Procedimiento Recepción de llamadas

Este procedimiento describe con detalle los pasos a seguir en la recepción de todo tipo de llamadas y/o partes que se pueden recibir en el Centro de Atención a Usuarios de la UV.

La distribución de llamadas en caso de entrada telefónica, deberá efectuarse de forma automática mediante la configuración adecuada de la centralita y basado en el número de personas integrantes del Centro de Atención a Usuarios y a la carga de trabajo.

En caso de no existir centralita telefónica ni método automático de distribución de las llamadas, éstas se registrarán por la aplicación de gestión de incidencias y se crearán automáticamente.

En caso de recibir notificación vía teléfono por parte de alguno de los usuarios de la UV, amablemente se intentará dar una solución siempre y cuando la incidencia se encuentre debidamente creada en el sistema de recogida de incidencias.

También podrá cambiarse la manera de recepcionar una incidencia, si la persona Responsable de Soporte ó Coordinador/a del Grupo de Soporte (CAU) así lo determinara por razones excepcionales al procedimiento o por cargas puntuales de trabajo, o de servicio.

Para poder cumplir con todos los puntos antes mencionados, se describirán todas las funcionalidades que deberá cumplir la centralita (en caso de utilizar éste método).

Sobre el apartado de la entrada de incidencias vía Web, no implica ningún procedimiento de recepción, ya que la misma es automática a través de la herramienta de gestión de incidencias.

DIAGRAMA DE FLUJO

El Procedimiento de Recepción de Llamadas, deberá respetar el proceso que a continuación se detalla en el diagrama de flujo adjunto.

Esta acción debe realizarse, si procede, en recibir la incidencia, petición, consulta, etc. a través de un número telefónico, ya que se analiza el proceso a seguir desde que entra la llamada en un ACD (*Automatic Call Distribution*) hasta que finaliza en el técnico de asistencia remota asignado a tal fin.

En los siguientes diagramas de flujo se describe el proceso a seguir, en el primero se refleja la recepción del mensaje automático al ACD (*Automatic Call Distribution*), en el cual no tiene ningún componente humano únicamente el usuario final, y es en el segundo diagrama de flujo donde hay que tenerlos en cuenta.

En el sistema de soporte telefónico, tendremos que velar por la correcta ejecución del siguiente diagrama de flujo.

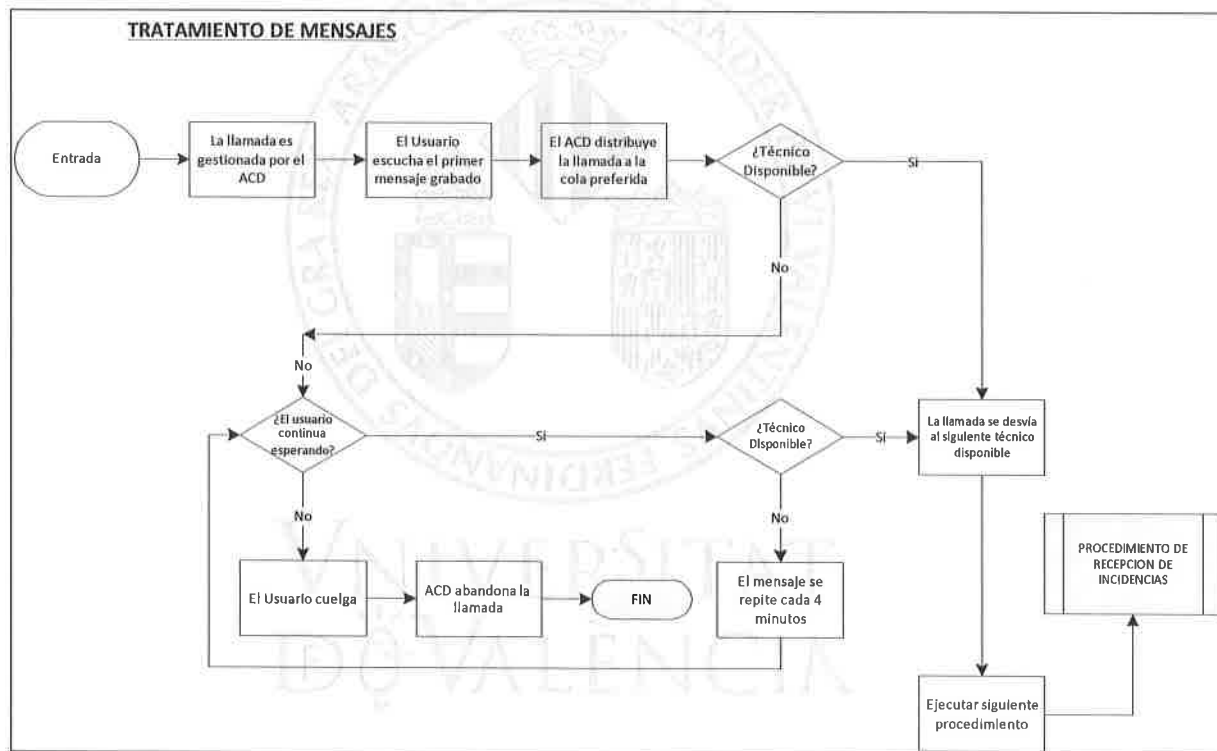


Ilustración: Diagrama de Tratamiento de Mensajes

A partir de este momento, se procede a ejecutar de manera automática el siguiente diagrama, ya sea el método de acceso que se ejecute, siempre corresponderá a un único procedimiento de Recepción de Llamadas.

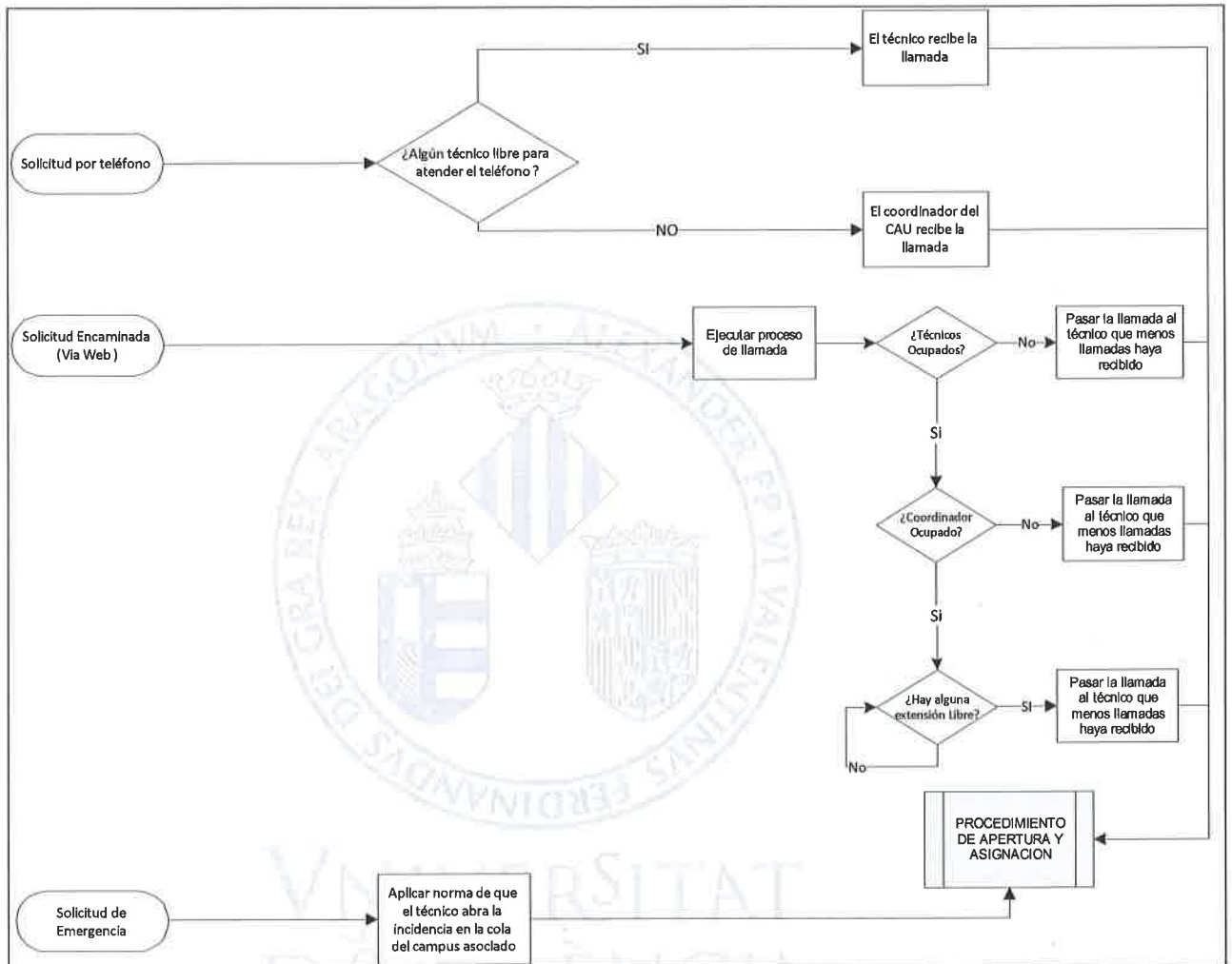


Ilustración: Procedimiento de Recepción de Llamadas

2. Procedimiento de apertura y asignación de incidencias

Este procedimiento describe con detalle los pasos a seguir en el tratamiento de las llamadas que se realicen y se reciban de los usuarios.

En los diferentes puntos del procedimiento se irán detallando las preguntas que se deberán formular, así como el trato que se deberá ofrecer al usuario.

Una vez que se hayan recopilado todos los datos necesarios, se deberá resolver o escalar la llamada o incidencia al grupo que corresponda, detallando, y recogiendo datos tales como el nombre de la máquina en red, IP y número de inventario. Si no se supiera qué grupo debe atender la llamada, se deberá asignar o consultar al Coordinador de Grupo.

Es importante que todos los componentes del grupo conozcan este procedimiento, ya que la uniformidad del trato con el usuario denotará calidad de servicio.

Nunca se deberá entrar en discusión con el usuario. Si existiera algún tipo de discrepancia, deberá ser el Coordinador del Campus o en su defecto el Responsable del Servicio de Soporte afectado quien trate con el usuario y aclare la situación.

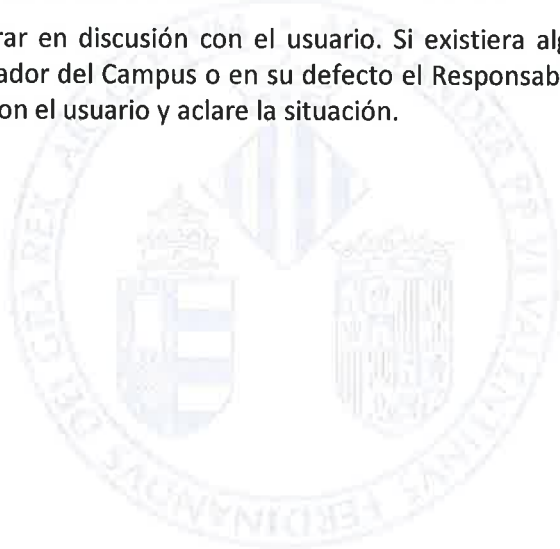
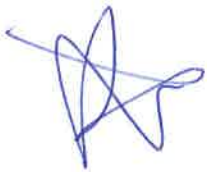


DIAGRAMA DE FLUJO

El Procedimiento de Apertura y Asignación de Llamadas, deberá de respetar el proceso que a continuación se detalla en el diagrama de flujo adjunto.

Esta acción debe realizarse, si procede, en abrir la incidencia, petición, etc, mediante la herramienta de gestión de incidencias.

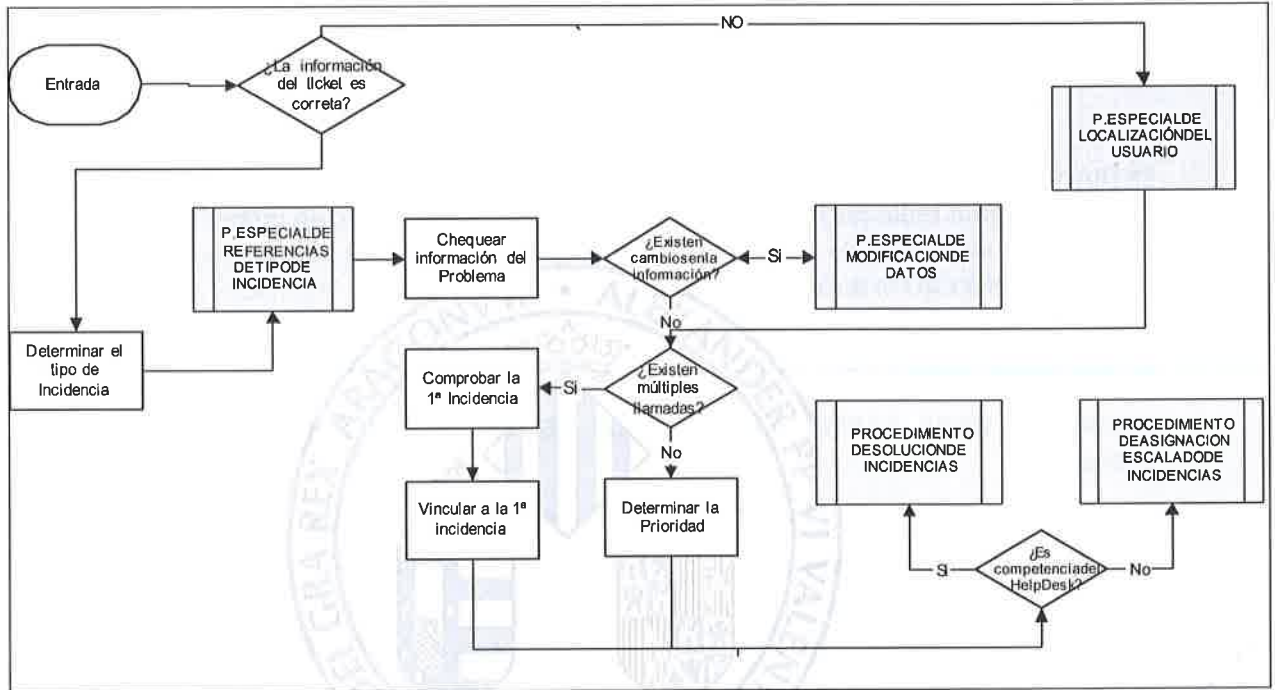


Ilustración: Diagrama de Apertura y Asignación

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

La incidencia podrá entrar por cualquiera de los medios utilizados actualmente a tal fin. En cualquier caso, siendo cual sea el medio de entrada de la incidencia hay que tener en cuenta que se recogerá en los tiempos acordados en caso de existir compromiso con cualquiera de las áreas de la UV.

Por ejemplo, si la entrada se realiza por teléfono se descolgará en los tiempos acordados, si es por entrada web (partes) se atenderán y el tiempo de respuesta tendrá que respetar los tiempos acordados, y así sucesivamente.

ENTRADA DE LLAMADA VÍA TELÉFONO

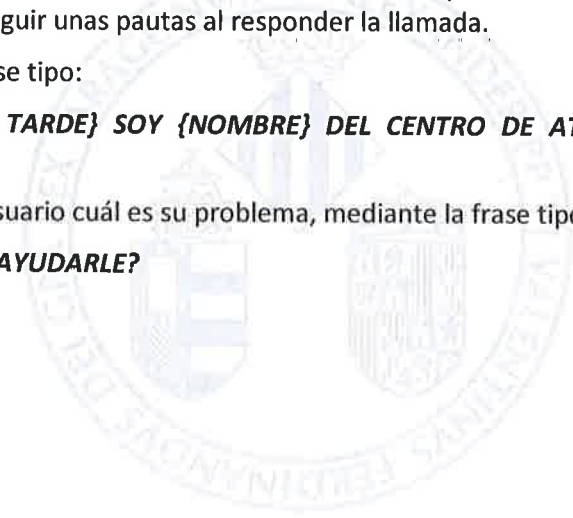
Se recepcionarán todas las llamadas. Cuando se recibe una llamada, en primer lugar, debe ser atendida por un técnico de asistencia remota disponible. Si no hay ninguno disponible será el coordinador del CAU el encargado de recepcionarla. Sea quien sea la persona que recepcione la llamada, deberá seguir unas pautas al responder la llamada.

Se pronunciará la frase tipo:

BUENOS(AS) {DIAS, TARDE} SOY {NOMBRE} DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO y USUARIA

Se le preguntará al usuario cuál es su problema, mediante la frase tipo:

¿EN QUE PODEMOS AYUDARLE?



3. Procedimiento de autenticación de usuarios/as

Este procedimiento describe con detalle los pasos a seguir para la autenticación de un usuario que solicite los servicios del CAU. El técnico de asistencia remota dispone de una herramienta para la verificación de usuarios, para comprobar que la persona al otro lado del teléfono es la persona que dice ser, teniendo en cuenta, en todo momento, lo establecido por la ley de protección de datos, en adelante LOPD. A modo de comprobación, el técnico de asistencia remota dispone de un acceso a la base de datos de usuarios de la UV, y de la autenticación mediante LDAP, necesaria para la creación de un ticket, entendemos esta última como la herramienta necesaria para verificar, por parte del técnico de asistencia remota, al usuario en cuestión, una vez se haya hecho dicha comprobación el técnico de asistencia remota puede proceder a conectarse al equipo del usuario que solicita asistencia.



VNIVERSITAT
ID VALÈNCIA

DIAGRAMA DE FLUJO

El Procedimiento de Autenticación de Usuarios, deberá respetar el proceso que a continuación se detalla en el diagrama de flujo adjunto.

Esta acción debe realizarse, si procede, en recibir la incidencia, petición, consulta, etc. a través de un número telefónico, ya que se analiza el proceso a seguir desde que entra la llamada en un ACD (*Automatic Call Distribution*) hasta que finaliza en el técnico de asistencia remota asignado a tal fin.

En el siguiente diagrama de flujo se describe el proceso a seguir, para validar a un usuario frente a la base de datos LDAP de la UV.

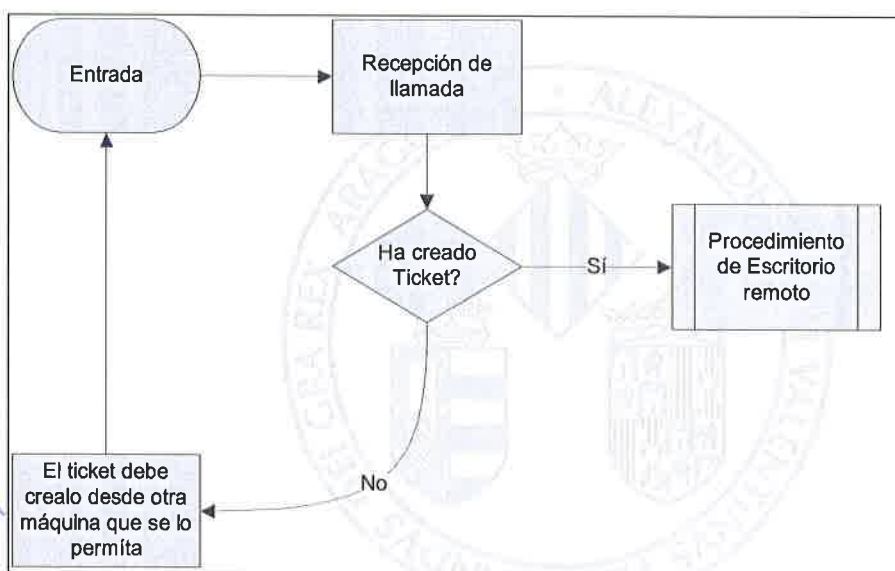


Ilustración: Diagrama de Autenticación de Usuarios

4. Procedimiento resolucio de incidencias

Este procedimiento describe con detalle los pasos a seguir en la resolucio de las incidencias o partes que se encuentran asignadas en el Centro de Atencio a Usuarios de la UV.

Se contemplan dos tipos de soluciones dependiendo del tipo de llamada recibida:

- **Via remota:** Los técnicos de asistencia remota emplean el teléfono y herramientas que le permiten la conexio al puesto de trabajo, con el fin de comunicarse con el usuario y solucionar su problema.
- **Via Presencial:** Los técnicos de asistencia presencial se trasladan hasta la ubicacio del usuario para solucionar su problema.

Ambas formas de resolucio tienen cabida en este documento. Por ello, se deberá seguir este procedimiento para la resolucio de incidencias.



DIAGRAMA DE FLUJO

El Procedimiento de Resolución de Incidencias, deberá respetar el proceso que a continuación se detalla en el diagrama de flujo adjunto.

A partir de este momento, se procede a ejecutar de manera automática los siguientes pasos:

- **Inicio de incidencia. Comunicación con usuario:** Es la primera acción y corresponde con la primera toma de contacto con el usuario. Se comprueba si la asignación es correcta y si puede ser resuelta por el grupo actual.
- **Simulación del problema:** Corresponde con la búsqueda de la solución mediante simulaciones.
- **Resolución vía teléfono:** Se indica al usuario la solución a su problema, se comprueba que se soluciona y se actualiza la información del ticket.
- **Reasignación o escalado:** Si no se ha encontrado una solución el técnico de asistencia remota optará por reasignar o escalar la incidencia. detallando las acciones realizadas hasta ahora.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

La entrada a este procedimiento proviene del proceso lógico anterior (procedimiento de apertura y asignación de incidencias) y debe ser una incidencia correctamente recepcionada y asignada.

INICIO DE LA INCIDENCIA. COMUNICACIÓN CON EL USUARIO.

Este será siempre el primer paso a seguir en la resolución de una incidencia. Debe haber una comunicación inicial con el usuario. Esta comunicación determinará, por la información obtenida del usuario, si el problema que aqueja está correctamente asignado al grupo de soporte actual.

Si no está correctamente asignado, se ejecutará el procedimiento especial de reasignación de incidencias.

En caso ser correcta la asignación, se procederá a determinar si es solucionable o no por el grupo actual. Si no es solucionable se ejecutará el procedimiento de escalado a técnicos de atención remota o especializada.

Si la incidencia está correctamente asignada y ésta puede ser solucionable se analizará una posible solución con la información que se obtenga del usuario.

Según el tipo de problema será necesario o no simularlo.

SIMULACIÓN DEL PROBLEMA

Si se determina que es necesario simular el problema, se indicará al usuario del proceso que vamos a seguir. Una vez informado el interesado, se volverá a revisar la incidencia con el fin de determinar si existe alguna solución almacenada en alguna base del conocimiento o cualquier otra fuente (internet, casos similares, otra persona ...). Si existe alguna solución determinada se ejecutará el procedimiento de cierre de incidencia.

Si no se encuentra ninguna fuente que contenga una solución específica se procederá con las pruebas de simulación.

RESOLUCIÓN VÍA TELÉFONO

En este punto se procede a solucionar la incidencia por teléfono una vez que se tiene toda la información necesaria. La resolución vía teléfono consta de tres partes:

Validar LA SOLUCIÓN CON EL USUARIO

En este punto se comunica al usuario una solución a su problema.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Una vez que el usuario está informado de la solución éste debe indicar si se ha solucionado o no. En caso negativo, se volverá a realizar la validación de la solución.

ACTUALIZACIÓN EN LA HERRAMIENTA DE TICKETING

Cuando la incidencia se encuentra solucionada, y el usuario satisfecho con la solución, se actualiza el ticket en la herramienta de ticketing para que quede constancia de la solución y satisfacción del usuario.

REASIGNACIÓN O ESCALADO

Cuando la incidencia supera el ámbito de resolución del CAU, ésta deberá ser escalada a los soportes de resolución correspondientes. ES de vital importancia que el mayor número posible de incidencias sean resueltas en el ámbito del CAU, por el beneficio de la inmediatez de la resolución, por lo tanto, el escalado superior solo debería producirse por imposibilidad manifiesta de la resolución por parte del CAU

Si el técnico de asistencia remota que tiene asignada la incidencia no puede solucionarla empleando los medios y conocimientos que posee, deberá realizar uno de los siguientes pasos:

-ejecutar p. especial de reasignación de incidencias. Este procedimiento especifica la forma en que una incidencia debe ser reasignada.

-ejecutar p. de escalado a grupos de soporte. Este procedimiento especifica la forma en que una incidencia debe ser escalada a otro grupo de soporte.

Mejora continua

Se trata de actividades de análisis de la eficiencia que realiza el Soporte TI de puesto en el marco de la evolución y mejora continuada del servicio a partir de las conclusiones obtenidas del trabajo diario.

Resulta especialmente importante la estandarización de las soluciones a aplicar en casos concretos y repetitivos. Las tareas concretas a realizar son:

- Estandarización de soluciones respuesta a incidencias y peticiones
- Actualización de los procedimientos establecidos en el Soporte TI de puesto