



Memoria descriptiva: Asistencia técnica ITIL y Teleasistencia teletrabajo

Sumario

1 Situación.....	2
1.1 Descripción.....	2
1.2 Entorno Teletrabajo.....	2
1.2.1 Respecto a los medios para el trabajo.....	2
1.2.2 Respecto a la conectividad al Ayuntamiento.....	2
1.3 Entorno servicio TI del Ayuntamiento de Zaragoza.....	2
2 Requisitos de servicios.....	3
2.1 Servicio de asistencia técnica para la definición de procedimientos.....	3
2.1.1 Descripción de los servicios.....	3
2.1.2 Resultados y Entregables.....	3
2.1.3 Planificación y condiciones.....	3
2.2 Servicio de tele-asistencia para el teletrabajo.....	4
2.2.1 Inicio de incidencias.....	4
2.2.2 Protocolo Gestión de incidencias actual.....	4
2.2.3 Gestión de incidencias aplicando procedimientos ITIL4.....	5
2.2.4 Planificación.....	5
3 Requisitos de recursos y solvencia.....	6
3.1 Recursos necesarios.....	6
3.2 Requisitos de solvencia.....	6
3.2.1 Respecto a la asistencia técnica en ITIL4.....	6
3.2.2 Respecto al servicio de teleasistencia.....	6
4 Condiciones de seguridad y confidencialidad.....	7

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a <https://www.zaragoza.es/verifica>
Ayuntamiento de Zaragoza - <http://www.zaragoza.es>



MTE5LzIXNzI0MjgVDE\$

NOMBRE DOC.	Memoria descriptiva			PÁGINA 1 / 7
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
JOSE MIGUEL VALLE NAVARRO	El/La Técnico/a	14/10/2020	6993088	
JESUS GONZALEZ GAGO	Responsable de la Unidad Administrativa	14/10/2020	6993146	
FRANCISCO JAVIER PUY GARCES	Responsable del Órgano de Contratación	14/10/2020	6993293	

1 Situación

1.1 Descripción

El Ayuntamiento de Zaragoza ha integrado el teletrabajo como un mecanismo más en la gestión de sus procesos diarios, esto ha supuesto una complejidad añadida en los medios técnicos utilizados para trabajar, y en los sistemas utilizados para acceder a los servicios TI del Ayuntamiento, en consecuencia el tipo y número de incidencias se ha incrementado sobre las gestionadas habitualmente por el Ayuntamiento de Zaragoza. Dado el elevado número de aplicaciones, la complejidad tecnológica y al número creciente de incidencias, éstas no se pueden resolver sólo con los medios del servicio de Redes y Sistemas.

Contratación de los servicios de asistencia técnica para la aplicación de ITIL4 en la definición y modelado los servicios TI corporativos y definición de procedimientos de gestión y de tratamiento de incidencias y problemas. Contratación de los servicios de atención telefónica que, aplicando dichas recomendaciones permita resolver incidencias de usuarios finales, dentro de los entornos de aplicaciones corporativas y teletrabajo.

1.2 Entorno Teletrabajo

1.2.1 Respecto a los medios para el trabajo

En estos momentos se ha establecido un mecanismo de teletrabajo, basado en dos soluciones distintas:

- Si necesita dispositivos hardware en el cliente, se proporciona un hardware con distribución de sistema operativo específica AZLINUX-VPN
- Si no se necesitan dispositivos en cliente se entrega una máquina virtual con el mismo sistema operativo base AZLINUX-VPN

1.2.2 Respecto a la conectividad al Ayuntamiento

Se ha implementado una solución que permite establecer una VPN, iniciando la conexión con doble factor autenticación, basado en una entrega de token a una aplicación de móvil específica y un software en cliente.

1.3 Entorno servicio TI del Ayuntamiento de Zaragoza

El Ayuntamiento de Zaragoza cuenta con un inventario de servicios de Tecnologías de Información de 90 servicios TI:

- 26 servicios básicos de infraestructura y plataforma
- 64 servicios finales de usuario

Y un inventario de unas 250 aplicaciones de usuario final, sin tener en cuenta aplicaciones de puesto de trabajo.



NOMBRE DOC.	Memoria descriptiva			PÁGINA 2 / 7
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
JOSE MIGUEL VALLE NAVARRO	El/La Técnico/a	14/10/2020	6993088	
JESUS GONZALEZ GAGO	Responsable de la Unidad Administrativa	14/10/2020	6993146	
FRANCISCO JAVIER PUY GARCÉS	Responsable del Órgano de Contratación	14/10/2020	6993293	



2 Requisitos de servicios

2.1 Servicio de asistencia técnica para la definición de procedimientos.

2.1.1 Descripción de los servicios

- Estudio inicial de los servicios TI corporativos
- Análisis de los procedimientos actuales de gestión de servicios
- Análisis de las herramientas actuales de gestión de servicios
 - documentación en línea
 - sistema de gestión de tickets
- Identificar carencias y diferencias de enfoque con ITIL4
- Identificar medidas y procedimientos aplicables de ITIL4 sobre el entorno actual
- Recomendaciones para aplicar los procedimientos sobre las plataformas corporativas
- Propuesta de futuras evoluciones de la metodologías de gestión del entorno

2.1.2 Resultados y Entregables

La gestión y seguimiento de incidencias se realizará mediante la herramienta corporativa REDMINE

El resultado final del servicio será :

- un informe general de aplicabilidad de ITIL4 al entorno
 - definición de un marco general de adaptación a ITIL4
- definición de requisitos del catálogo de servicios
- inventario de procedimientos de gestión de incidencias

El informe y las conclusiones se presentarán en dos jornadas de workshop.

2.1.3 Planificación y condiciones

- Será necesaria una reunión inicial in-situ para planificación del proyecto
- Las reuniones de recogida de información se podrán realizar in-situ o mediante videoconferencia
- Las jornadas de estudio se realizarán en remoto
- Las jornadas de elaboración de entregables se realizarán en remoto y se tendrá acceso a las herramientas corporativas.
- Será necesaria dos jornadas presenciales para análisis y presentación de conclusiones.

Se establecerán un mínimo de 10 jornadas y un máximo de 20 jornadas para la realización de las tareas.



NOMBRE DOC.	Memoria descriptiva			PÁGINA 3 / 7
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
JOSE MIGUEL VALLE NAVARRO	El/La Técnico/a	14/10/2020	6993088	
JESUS GONZALEZ GAGO	Responsable de la Unidad Administrativa	14/10/2020	6993146	
FRANCISCO JAVIER PUY GARCES	Responsable del Órgano de Contratación	14/10/2020	6993293	

2.2 Servicio de tele-asistencia para el teletrabajo

Aplicar los procedimientos definidos en la asistencia técnica para la atención a incidencias de los usuarios en teletrabajo.

2.2.1 Inicio de incidencias

Recepción de incidencias

- apertura de incidencias vía teléfono: mecanismo de cola de recepción de llamadas asociado a un número de teléfono, los técnicos del pool de llamadas recibirán las llamadas en función de la disponibilidad, en caso de no haber ninguno libre quedará en espera
- notificación vía correo electrónico: definido sobre la cuenta de correo corporativa del Ayuntamiento de Zaragoza asociada a un buzón del gestor de incidencias REDMINE

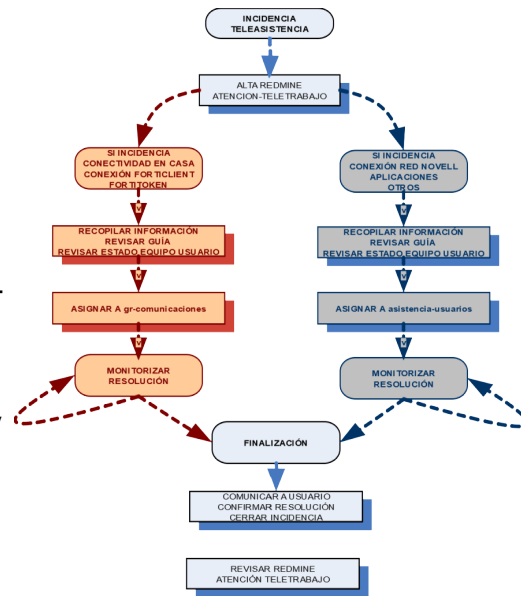
El proveedor debe disponer de medios propios para establecer el mecanismo de pool de llamadas, aunque se deberá coordinar con los técnicos del Ayuntamiento de Zaragoza.

Se proporcionarán los medios necesarios para acceder al sistema de gestión de incidencias corporativo en remoto de manera segura.

Se deberán contar con un mínimo de dos técnicos atendiendo los sistemas de recepción de incidencias

2.2.2 Protocolo Gestión de incidencias actual

- PASO1: Inicio:** La empresa recibe la llamada, identifica usuario y casuística: e inicia un ticket en el asunto del ticket, asigna el ticket a "gr-comunicaciones" o "asistencia-usuarios" (para que llegue notificación)
- PASO2: Gestión:** Los técnicos de RYS-Asistencia a usuario y Comunicaciones acceden al buzón del proyecto ATENCION-TELETRABAJO. El técnico de RYS que lo vaya a gestionar se lo asigna y lo pone en estado "En proceso" cuando termina de gestionar la incidencia comenta resultado y pone "En espera"
- PASO3: Finalización:** El técnico de tele-asistencia se encarga de cotejarlo con el usuario y cerrar
- PASO4: Revisión:** El supervisor de de la empresa se encarga de revisar incidencias y enviar resumen diario



En la herramienta REDMINE se dispone de una WIKI donde se documenta una knowledge-base con las incidencias más habituales.

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a <https://www.zaragoza.es/verifica>
Ayuntamiento de Zaragoza - <http://www.zaragoza.es>



NOMBRE DOC.	Memoria descriptiva			PÁGINA 4 / 7
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
JOSE MIGUEL VALLE NAVARRO	El/La Técnico/a	14/10/2020	6993088	
JESUS GONZALEZ GAGO	Responsable de la Unidad Administrativa	14/10/2020	6993146	
FRANCISCO JAVIER PUY GARCES	Responsable del Órgano de Contratación	14/10/2020	6993293	

2.2.3 Gestión de incidencias aplicando procedimientos ITIL4

Hasta estar completada la asistencia técnica se aplicará el procedimiento expresado en el punto 2.2.2.

Una vez realizada y aprobadas las conclusiones de la fase de asistencia técnica ITIL4 se aplicarán los procedimientos definidos.

La tele-asistencia abarcará todos los mecanismos y servicios definidos en el procedimiento.

2.2.4 Planificación

Las tareas de tele-asistencia se realizarán en remoto desde ubicación determinada por la empresa.

El horario de servicio mínimo será de 0800 a 1600 de lunes a viernes (40 horas)

Será necesario tener disponibles un mínimo de dos línea de tele-asistencia (y dos técnicos atendiendo incidencias)

La empresa deberá proporcionar de un número de teléfono convencional y un mecanismo de gestión de la cola de llamadas.

La empresa deberá proporcionar medios de contacto telefónico y telemático para todos los agentes.

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a <https://www.zaragoza.es/verifica>
Ayuntamiento de Zaragoza - <http://www.zaragoza.es>



NOMBRE DOC.	Memoria descriptiva			PÁGINA 5 / 7
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
JOSE MIGUEL VALLE NAVARRO	El/La Técnico/a	14/10/2020	6993088	
JESUS GONZALEZ GAGO	Responsable de la Unidad Administrativa	14/10/2020	6993146	
FRANCISCO JAVIER PUY GARCES	Responsable del Órgano de Contratación	14/10/2020	6993293	

3 Requisitos de recursos y solvencia

3.1 Recursos necesarios

El ofertante designará un técnico de nivel Jefe de Proyecto para la coordinación de los trabajos

Para las tareas de asistencia técnica ITIL4 el ofertante designará uno o más técnicos para realizar la intervención con formación y experiencia profesional adecuadas.

Para las tareas de tele-asistencia en teletrabajo el ofertante designará dos o más técnicos para realizar la intervención con formación y experiencia profesional adecuadas.

3.2 Requisitos de solvencia

3.2.1 Respecto a la asistencia técnica en ITIL4

- Solvencia de la empresa
 - Participación en al menos dos proyectos de asistencia técnica en aplicabilidad de ITILv3 y ITIL4 los últimos 3 años
- Solvencia de los recursos asignados al contrato
 - Certificación en ITIL4 Managing Professional
 - Formación certificada en teletrabajo
 - Participación en al menos dos proyectos de asistencia técnica en los últimos 3 años

3.2.2 Respecto al servicio de tele-asistencia

- Solvencia de la empresa
 - Para para demostrar que dispone de la suficiente calidad técnica para prestación del servicio de tele--asistencia, para ello deberá aportar un certificado de acreditación en vigor de cumplimiento con la norma UNE-EN ISO/IEC/ 20000 de Gestión de Servicios TI
 - Participación en al menos dos proyectos de soporte a usuarios sobre equipos informáticos y sistemas operativos en los últimos 3 años
- Solvencia de los recursos asignados al contrato
 - Formación certificada en teletrabajo
 - Participación en al menos dos proyectos de soporte a usuarios sobre equipos informáticos y sistemas operativos en los últimos 3 años

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a <https://www.zaragoza.es/verifica>
Ayuntamiento de Zaragoza - <http://www.zaragoza.es>



NOMBRE DOC.	Memoria descriptiva			PÁGINA 6 / 7
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
JOSE MIGUEL VALLE NAVARRO	El/La Técnico/a	14/10/2020	6993088	
JESUS GONZALEZ GAGO	Responsable de la Unidad Administrativa	14/10/2020	6993146	
FRANCISCO JAVIER PUY GARCES	Responsable del Órgano de Contratación	14/10/2020	6993293	



4 Condiciones de seguridad y confidencialidad

Todos los datos manejados por la empresa adjudicataria a causa de la prestación de los trabajos serán propiedad del Ayuntamiento de Zaragoza, sin que la empresa adjudicataria pueda utilizarlos con un fin distinto al que figura en el contrato de servicios. La empresa adjudicataria deberá de cumplir con la legislación en materia de seguridad y protección de datos vigente Ley 3/2018 de de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, con el RGPD (Reglamento general de protección de datos). REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE aplicable a partir del 25 de mayo de 2018 y expresamente:

- Deberá guardar la debida confidencialidad y secreto sobre los hechos, informaciones, conocimientos, documentos y otros elementos a los que tenga acceso con motivo de la prestación del servicio, sin que pueda conservar copia o utilizarlos para cualquier finalidad, incurriendo en caso contrario en las responsabilidades previstas en la legislación vigente.
- Informará a sus empleados de que solo pueden tratar la información del Ayuntamiento para cumplir los servicios objeto de este pliego y también de la obligación de no hacer públicos, ceder o enajenar cuantos datos conozcan.
- Incluirá una cláusula, de confidencialidad y secreto en los términos descritos, en los contratos laborales que suscriban los trabajadores destinados a la prestación del servicio objeto del presente pliego.
- Una vez cumplida la prestación contractual, destruirá los datos que le hayan sido facilitados, al igual que cualquier archivos o documentos en los que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.
- Todos los documentos que se generen a lo largo del contrato tienen carácter confidencial y no podrán ser total o parcialmente reproducidos en ningún medio o entregados a terceras personas sin la expresa autorización por escrito del director técnico designado por el Servicio de Redes y Sistemas

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a <https://www.zaragoza.es/verifica>
Ayuntamiento de Zaragoza - <http://www.zaragoza.es>



MTE5LzIXNzI0MjgvVDE\$

NOMBRE DOC.	Memoria descriptiva			PÁGINA 7 / 7
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
JOSE MIGUEL VALLE NAVARRO	Ei/La Técnico/a	14/10/2020	6993088	
JESUS GONZALEZ GAGO	Responsable de la Unidad Administrativa	14/10/2020	6993146	
FRANCISCO JAVIER PUY GARCES	Responsable del Órgano de Contratación	14/10/2020	6993293	