

RESOLUCIÓN DEL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA POR LA QUE SE ENCARGA A LA EMPRESA PÚBLICA TIC ULPGC LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE INFORMÁTICO PRESENCIAL, BAJO LA COORDINACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA DE LA ULPGC, COMO APOYO A LA MEJORA DE LA ATENCIÓN GENERAL DE LOS USUARIOS DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA.

Teniendo en cuenta los siguientes

I. ANTECEDENTES

Primero. La sociedad mercantil pública TIC ULPGC S.L., constituida con fecha de 29 de septiembre de 2005 por la ULPGC -al amparo de las facultades reconocidas en el artículo 84 de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, mediante el cual las universidades pueden crear empresas con el objeto de promocionar y desarrollar sus fines-, tiene por objeto la prestación de toda clase de servicios relacionados con las tecnologías de la información y comunicación.

Segundo. Desde su constitución y hasta la fecha, TIC ULPGC S.L.U. ha venido ejecutando encargos efectuados por la ULPGC que tienen por objeto la prestación de determinados servicios de asistencia tecnológica informática, entre otras las tareas de atención técnica informática presencial, precisándose en la actualidad la modernización de los sistemas de información de la ULPGC lo que requiere introducir algunos cambios operativos en el desempeño de dichas tareas.

II. FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Primero: De acuerdo con lo previsto en el artículo 81 de los Estatutos de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, aprobados por Decreto 107/2016, de 1 de agosto (BOC nº 153, de 9 de agosto), el Rector es el órgano competente para dictar esta Resolución.

Segundo: TIC ULPGC S.L., según se reconoce expresamente en sus estatutos, constituye un medio propio y ente instrumental de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, a los efectos previstos en el artículo 4.1 n) del texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado por Real Decreto legislativo 3/2011, de 14 de noviembre. En este sentido, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 24.6 del mismo texto, su capital es íntegramente público, realiza la parte esencial de su actividad para la institución universitaria, y ésta ostenta sobre la mercantil un control análogo al que puede ejercer sobre sus propios servicios. Es por ello que TIC ULPGC S.L., puede recibir de la Universidad encargos para la realización de determinadas prestaciones, relacionadas con los fines de aquella, que le resultan de obligado cumplimiento.

Por cuanto antecede,

RESUELVO

Primero: Encargar a TIC ULPGC S.L. la prestación del servicio de ***SOPORTE INFORMÁTICO PRESENCIAL*** de acuerdo con las prescripciones que se establecen en el Anexo a esta Resolución.

Segundo: Notificar esta Resolución a TIC ULPGC S.L. haciéndole saber que dicha comunicación implica la orden para iniciar los trabajos objeto del encargo.

Tercero: Trasládese al Servicio de Informática la presente resolución, a efectos de que lleve a cabo la supervisión del cumplimiento de la misma y emita el oportuno informe en caso contrario.

ANEXO

ENCARGO A TIC-ULPGC SLU DEL SERVICIO DE SOPORTE INFORMÁTICO PRESENCIAL

Primero.- Objeto. La presente resolución tiene por objeto determinar el servicio de soporte informático presencial que la empresa TIC ULPGC S.L.U. prestará a la ULPGC, bajo la coordinación del Servicio de Informática, en adelante SI, los métodos y recursos humanos y materiales que se emplearán en la prestación de los mismos, así como el precio de los mismos, a pagar por la ULPGC.

Segunda. La presente resolución pone fin al anexo 1/2018 al convenio marco de encomienda, motivada por un cambio sustancial en los requerimientos de la ULPGC a la empresa TIC ULPGC y que está recogido en los siguientes epígrafes.

Tercera.- Descripción de los servicios a prestar por TIC ULPGC S.L.U.

1. Servicio de realización de tareas informáticas presenciales (in-situ).

Consistirá en la dotación de técnicos ubicados en los distintos edificios de la ULPGC que realizarán las acciones encomendadas por el Servicio de Informática de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, en ningún caso atenderán peticiones directas de los usuarios salvo las excepciones que sean indicadas por el SI.

1.1. Actuaciones

Sobre la tipología de las actuaciones a realizar, las actuaciones que TIC ULPGC S.L.U. ofrece son:

- Atención a incidencias de software y hardware básicas en los equipos de usuario y en las aulas de informática. Como tales se entienden las derivadas de un trabajo cotidiano, nunca la resolución de incidencias de software o hardware específico, como software científico (e.g. programa MATLAB).
- Formación in-situ a usuarios en cuestiones básicas - Si las incidencias se generan por desconocimiento del usuario se podrán impartir previo

acuerdo con el SI mini-lecciones prediseñadas y documentadas sobre cuestiones básicas informáticas. Sobre el momento se acordará con el SI la conveniencia de darlo en el momento de resolución de la incidencia o en fecha y hora establecida previamente.

- Acciones de mantenimiento preventivo: instalación de parches, configuración de actualizaciones del sistema operativo u otro software, antivirus, etc.
- Acciones de asistencia en equipos de video conferencia - Asistencia a usuarios en las videoconferencias, resolución de incidencias básicas y diagnóstico de averías de los equipos o las líneas de comunicación.
- Manipulación de los armarios de cableado estructurado - Altas, bajas, o modificaciones de puntos de red. Diagnóstico de averías en puntos de red. Colocación de nueva electrónica en los armarios. Peinado y reorganización periódica de armarios de parcheo. Mantenimiento de etiquetado y documentación de los armarios.

1.2. Base de datos de conocimiento

Como apoyo a este servicio se creará una base de datos de conocimiento para uso interno, enriquecida y actualizada continuamente, compartida en todo momento con el personal del SI.

1.3. Especialización y rotaciones

Cada uno de los técnicos estará especializado en una o varias ubicaciones de tal manera que el servicio que se preste sea más personalizado y humano. Por otro lado, se establecerá una política de rotaciones periódicas, respetando en todo caso el nivel de servicio acordado, de modo que los técnicos estén en disposición de realizar su trabajo no sólo en su ubicación sino en cualquier otra. No obstante, la distribución de los técnicos será estable con un número de rotaciones no superior a las dos en el año.

1.4. Recursos humanos

Para prestar este servicio TIC ULPGC S.L.U. dispone los siguientes recursos humanos, los cuales quedarán adscritos a la ejecución de este encargo:

1 Director de proyecto.

Será el Gerente de la sociedad y la persona responsable del servicio e interlocutor con la ULPGC.

- 15 técnicos desplazados a los edificios.

Técnicos cualificados en la atención a usuarios y en la resolución de incidencias hardware y software.

2 de estos mismos técnicos harán las labores de coordinadores de equipo. Se encargan de la gestión operativa de cada grupo de técnicos. Su labor será la de obtener la información sobre el nivel de prestación de servicio en cada zona, y proponer las actuaciones para corregir las posibles deficiencias detectadas. Serán técnicos desplazados los que presten este servicio.

Las habilidades básicas garantizadas de los técnicos son las siguientes:

- Conocimientos sobre PC's y sus periféricos
- Comunicaciones LAN-WAN:

- Nivel físico: redes Ethernet (10/100/1000), cableado estructurado, equipos de red etc.
- Nivel de enlace: switches, ADSL, módems...
- Nivel de red: conocimientos sólidos en TCP/IP, routers, etc.
- Conocimientos en servicios de red (acceso a servicios de impresión, de archivos, etc.)
- Conocimientos de sistemas operativos de cliente de uso más extendido: Windows (XP, 7, 8 y 10) y Mac OS X (10.8, 10.9, 10.10, 10.11)
- Conocimientos de paquetes ofimáticos (Microsoft Office 2013/2016, Office 2011/2016 para Mac, OpenOffice, LibreOffice)
- Servicios de internet: correo electrónico, navegadores...
- Conocimientos sobre la plataforma de videoconferencia en que se basa la Open ULPGC para resolver incidencias técnicas en los puestos de los usuarios.
- Conocimientos sobre la instalación y exportación de certificados digitales en los puestos de los usuarios y resolución de incidencias relacionadas con su uso en las aplicaciones de la ULPGC y su sede electrónica.
- Resolución de incidencias en la red de telefonía IP y red de telefónica conmutada/IBERCOM

Todos los técnicos cuentan con experiencia de varios años en la atención a usuarios y resolución de incidencias, además de conocer el funcionamiento interno de la ULPGC.

En cualquier caso, TIC ULPGC S.L.U. dispone de una plantilla más amplia que la aquí mencionada que permite destinar de manera temporal técnicos a cubrir posibles necesidades puntuales para garantizar el nivel del servicio.

El servicio deberá ser prestado por 15 técnicos durante 11 meses al año (el mes restante correspondería a las vacaciones de cada uno de los técnicos).

Para evitar pérdidas en la calidad del servicio prestado, TIC ULPGC se compromete a distribuir las vacaciones de su personal a lo largo de todo el año evitando que en un periodo dado haya más de 2 técnicos de vacaciones, salvo que así se haya pactado de antemano con el SI. Así mismo, TIC ULPGC se compromete a sustituir cualquier baja que pudiera surgir en el plazo más breve posible.

Si TIC ULPGC S.L. necesitara, con carácter excepcional, contratar personal temporal para cubrir necesidades urgentes e inaplazables derivadas de la ejecución de este encargo, deberá ponerlo en conocimiento del SI, y actuar en consecuencia con estricto cumplimiento de los principios de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera.

A los efectos de evitar la existencia de situaciones en que se incurra en la figura de la cesión ilegal de trabajadores, así como una eventual declaración en vía judicial de la misma, se establecen los siguientes criterios de buenas prácticas en la gestión de este encargo:

- TIC ULPGC, S.L. ejercerá de modo real, efectivo y periódico el poder de dirección inherente a todo empresario en relación con sus trabajadores, asumiendo la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, sustituciones, obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, y la imposición de las sanciones disciplinarias que fueran procedentes. Igualmente, se responsabiliza, como empleadora, del cumplimiento de todas sus obligaciones con la Seguridad Social respecto a los trabajadores con los

que va a ejecutar el encargo, en particular del abono de las cotizaciones y del pago de prestaciones, y cuantos otros derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

- Corresponde exclusivamente a TIC ULPGC, S.L. la selección del personal que, reuniendo, en su caso, los requisitos de titulación y experiencia exigidos, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del encargo, sin perjuicio de la verificación por parte de la entidad contratante del cumplimiento de aquellos requisitos.
- TIC ULPGC, S.L. velará especialmente porque los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.
- El Director del Proyecto, de acuerdo con las instrucciones impartidas por el SI y en coordinación con el SI, tendrá entre sus obligaciones las siguientes:
 - a) Actuar como interlocutor de TIC ULPGC, S.L. frente a ULPGC, canalizando la comunicación entre el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al encargo y la ULPGC, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del encargo.
 - b) Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del encargo, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio.
 - c) Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.
 - d) Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, de forma que no se altere la correcta ejecución del servicio.
 - e) Informar al SI sobre las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

1.5. Herramientas y recursos materiales.

Cada técnico desplazado contará con las siguientes herramientas para realizar su trabajo:

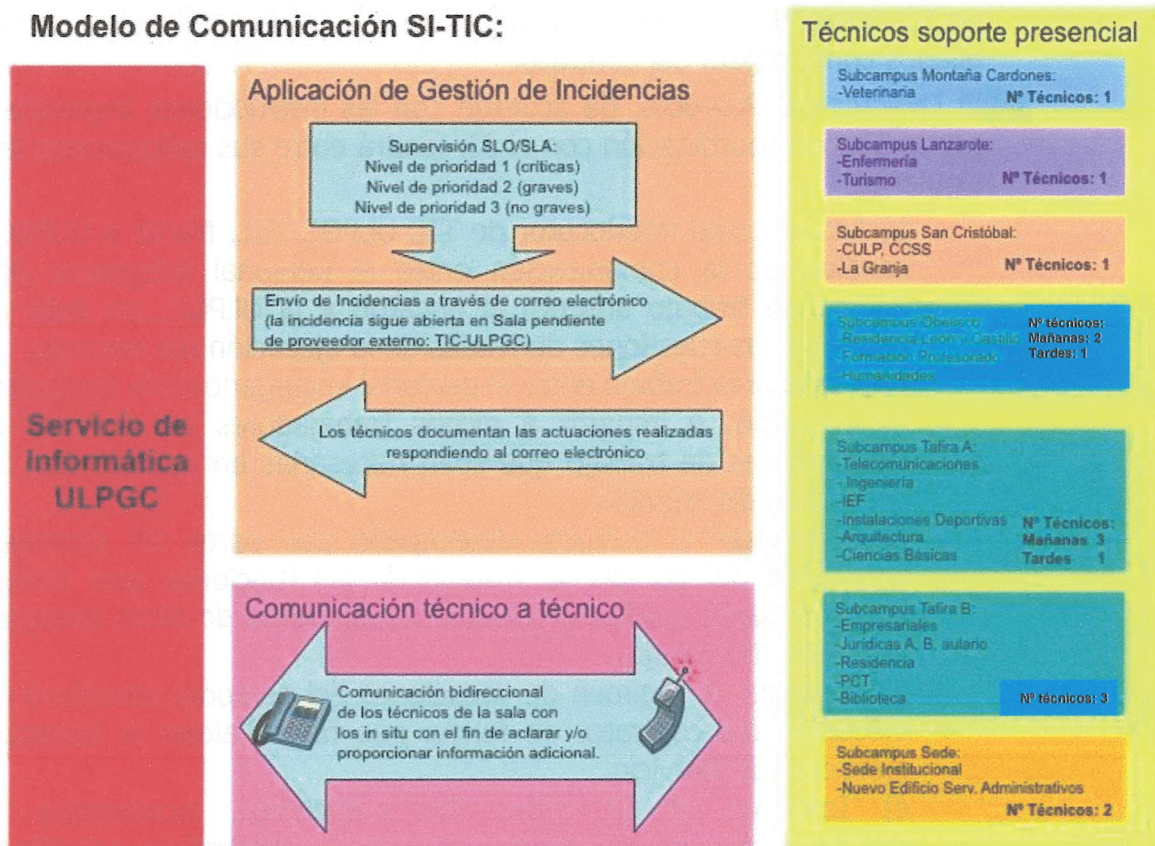
- Ordenador portátil con tarjeta de red ethernet y wireless.
- Teléfono móvil, para la realización de llamadas de coordinación y llamadas a los teléfonos 902 de proveedores de equipamiento informático.
- Kit de herramientas software y hardware.

Bajo ningún concepto TIC ULPGC pondrá material propio para resolver incidencias (latiguillos, etc.), salvo indicación directa de los responsables del SI, y siempre será una solución temporal hasta que el SI proporcione el material para sustituir el de TIC ULPGC.

1.6. Modelo de comunicación y distribución de los técnicos.

- Se crearán cuentas de correo electrónico por subcampus. En estas cuentas se recibirán las incidencias.
- Cuando un técnico tome una incidencia responderá al correo rellenando en el campo Diario de Trabajo las actuaciones realizadas.
- Los técnicos estarán asignados por subcampus siendo responsabilidad de TIC ULPGC S.L.U. el mantener el número de técnicos por subcampus.
- Se establecerá una comunicación bidireccional vía telefónica entre el SI y los técnicos desplazados a efectos de coordinación y/o aclaración.
- Nunca atenderán peticiones directas de los usuarios.

Modelo de Comunicación SI-TIC:



1.7. SLA

Los parámetros susceptibles de ser medidos en la resolución de incidencias son los siguientes:

- **Tiempo de notificación:** tiempo que transcurre desde que el SI envía la incidencia hasta que TIC ULPGC la lee.
- **Tiempo de recepción:** tiempo que transcurre desde que el SI envía la incidencia hasta que un técnico de TIC ULPGC se la asigna.
- **Tiempo de respuesta:** tiempo que transcurre desde que el SI envía la incidencia hasta que un técnico de TIC ULPGC se pone a trabajar en su resolución.
- **Tiempo de parada:** tiempo que la incidencia ha estado parada debido a una causa ajena a TIC ULPGC, por ejemplo edificio cerrado, usuario ausente, etc.

- **Tiempo neto de resolución:** tiempo de respuesta más el tiempo que un técnico ha dedicado a la resolución de la incidencia.
- **Tiempo bruto de resolución:** tiempo que transcurre desde que se envía la incidencia hasta que se finaliza, restando el tiempo en que la incidencia ha estado parada.
- **Tiempo total de resolución:** Tiempo que transcurre desde que se envía la incidencia hasta que se finaliza.

El parámetro fundamental para garantizar la calidad de servicio es el **tiempo de respuesta** ante incidencias.

TIC ULPGC se centrará en minimizar este parámetro, obviamente sin descuidar el resto, de modo que el tiempo que transcurre desde que el SI encarga una incidencia hasta que TIC ULPGC empieza a trabajar en ella sea mínimo. Esto redundará en que el tiempo que pasa desde que un usuario de la ULPGC necesita asistencia "in situ" hasta que un técnico se pone en contacto para resolver, sea también mínimo.

El siguiente cuadro resume los tiempos de respuesta máximos por subcampus ante incidencias. El cálculo para establecer este tiempo de respuesta es el siguiente:

Se establece un tiempo de respuesta fijo por subcampus, ese tiempo será el que se tome para un número de incidencias simultáneas igual al número de técnicos asignados al subcampus. Para las siguientes habrá que sumar el tiempo medio de resolución de una incidencia crítica.

Subcampus	Tiempo de Respuesta				Técnicos
	Primera Incidencia	Segunda Incidencia	Tercera Incidencia	Cuarta Incidencia	
Tafira A	15 min.	15 min.	15 min.	75 min.	3
Tafira B	20 min.	20 min.	20 min.	20 min.	3
Obelisco	10 min.	10 min.	10 min.	35 min.	2
Montaña Cardones	15 min.	45 min.	75 min.	100 min.	1
Sede Institucional	15 min.	15 min.	45 min.	75 min.	2
San Cristóbal	15 min.	45 min.	75 min.	100 min.	1
Turno de Tarde Tafira	30 min.	65 min.	105 min.	125 min.	1
Turno de Tarde Obelisco	15 min.	40 min.	60 min.	90 min.	1
Lanzarote *	20 min.	45 min. [+ 20]	75 min. [+ 20]	100 min. [+ 20]	1

(*) En el caso de Lanzarote se ha considerado que las incidencias se dan en la misma ubicación, en caso de darse en otra distinta habría que sumar 20 minutos más por desplazamiento entre ubicaciones.

El soporte presencial al Centro de Ciencias Marinas ubicado en Taliarte u otras dependencias de la ULPGC en la isla de Gran Canaria fuera de los subcampus definidos anteriormente se realizará bajo demanda, es decir, no existirá ningún técnico ubicado permanentemente allí sino que se desplazará uno de los técnicos disponibles en cualquiera de las zonas de Tafira cuando ocurra una incidencia, intentando acumular

las tareas en Lunes, Miércoles y Viernes, tratando con excepcionalidad el caso de las urgencias. El tiempo de respuesta se establece en dos horas teniendo en cuenta que deberán estar disponibles tanto el vehículo utilizado por TIC ULPGC para los transportes como un técnico de cualquiera de las zonas de Tafira.

Existirán, además, en el tratamiento de las Incidencias dos niveles de prioridad: Incidencias Urgentes e Incidencias No Urgentes. Este tratamiento consistirá en que las Incidencias Urgentes se tratarán primero que el resto y podrán provocar, siempre en coordinación con el SI, que se deje de trabajar en la Incidencia en curso si ésta es No Urgente.

TIC ULPGC enviará mensualmente un informe resumen de actividad mostrando los valores de los parámetros mencionados por cada ubicación. Deberá incluso informar del detalle de las incidencias resueltas a petición del SI.

TIC ULPGC cumplirá estos Tiempos de Respuesta como un Acuerdo en el Nivel de Servicio teniendo en cuenta los siguientes puntos:

- Se considerarán estos tiempos para Incidencias bajo una carga de trabajo normal y condiciones normales
- Para evaluar el grado de cumplimiento de estos tiempos se compararán los valores acordados con los obtenidos mensualmente por Ubicación en su Media y en su Mediana.

En caso de incumplimiento reiterado se evaluará la causa de tal incumplimiento. Si el mismo está ocasionado por no haberse establecido bien inicialmente los valores a cumplir, o por haber cambiado las condiciones desde el momento en que se establecieron, entonces se volverán a fijar otros valores más acordes con la realidad.

Penalizaciones:

Si por el contrario el incumplimiento está ocasionado por una baja calidad del servicio por parte de TIC ULPGC S.L.U., se procederá a la convocatoria del Consejo de Dirección de la empresa que determinará las medidas a aplicar frente a eventuales incumplimientos de las condiciones establecidas en la presente resolución.

TIC ULPGC S.L.U. asumirá en plazo y forma las penalizaciones económicas o de cualquier otra índole que se determinen en su Consejo de Dirección.

2. Servicio de traslado de equipos e instalación.

El servicio básico consistirá de un vehículo para trasladar e instalar los equipos. El conductor será uno de los técnicos de soporte de TIC ULPGC.

TIC ULPGC pone a disposición del SI un vehículo en jornada de mañana (de 8 a 15), excepcionalmente se realizarán traslados en horario de tarde, de modo que entre las incidencias se añada una tipología más que es el traslado de material informático. Estas incidencias se tratarán como una incidencia más enviándose la solicitud a la ubicación origen del traslado. A partir de ahí, es responsabilidad de TIC ULPGC poner de acuerdo tanto a los técnicos de la ubicación origen como a los técnicos de la ubicación de destino para realizar el traslado. Ante la imposibilidad de realizar el servicio de traslado, el material se entregará en las dependencias del SI previa aprobación. En caso de que tampoco se pueda entregar en dicha ubicación, el material se dejará en las dependencias de TIC ULPGC en La Granja.

El servicio de traslado de equipos también podrá formar parte de una incidencia en cuyo caso no será necesario solicitarlo separadamente sino incluido en la propia incidencia.

TIC pondrá a disposición del SI un vehículo para el transporte de equipos y material informático de uso personal o de oficina, nunca se trasladarán servidores o equipos electrónicos que superen un coste de 6.000 €. De ser así el SI deberá tramitar el seguro correspondiente.

Cuarta.- Ubicaciones de los grupos de TIC ULPGC distribuidos en las instalaciones de ULPGC.

El personal desplazado de TIC ULPGC estará ubicado en los edificios universitarios determinados por el SI.

Será responsabilidad de la Administración de cada uno de los edificios designados facilitar al personal de TIC ULPGC una ubicación física que cuente con unos requisitos mínimos de: al menos un punto de telefonía fija, puntos de telecomunicaciones, luz y ventilación suficientes. Asimismo las dependencias en las que sean alojados los miembros de TIC ULPGC contarán con el servicio de limpieza común del edificio.

En caso de que la Administración del edificio no pueda proveer de equipamiento de mobiliario al personal de TIC ULPGC, será esta empresa quien equie tal dependencia con bienes de su propiedad, siempre que se garantice por parte de la Administración del edificio la seguridad de los mismos, pudiendo ser guardados bajo llave.

A partir de estas ubicaciones los técnicos de TIC ULPGC se trasladarán cada vez a los puntos desde los cuales se hayan solicitado servicios de soporte y resolución de incidencias.

Quinta.- Servicios fuera del horario habitual de trabajo.

TIC ULPGC S.L.U. atenderá peticiones fuera del horario habitual si son solicitadas exclusivamente por el SI y se garantizará la atención siempre que esta solicitud se haga con una semana de antelación. En caso de no cumplir este plazo, TIC ULPGC S.L.U. intentará por todos sus medios atender la petición pero no lo garantiza.

Los técnicos designados para atender las peticiones dispondrán del equivalente en horas para acortar su jornada laboral en su horario de entrada o de salida con un máximo de dos horas por día, y siempre con el conocimiento y aprobación de su coordinador, el cual a su vez deberá acordarlo con el SI.

En caso de que en el periodo de "compensación" se produzca alguna incidencia urgente, el SI lo comunicará al coordinador correspondiente el cuál se encargará de ofrecer el recurso necesario para atender la incidencia.

Este servicio se prestará inicialmente en el subcampus de la Sede Institucional, pudiendo ampliarse a otras zonas si así lo acuerdan ambas partes.

Sexta. Precio del servicio y forma de pago por parte de la ULPGC.

El precio a pagar por la ULPGC a TIC ULPGC S.L.U. en concepto de prestación de los servicios descritos en la presente resolución se fija en 319.374,00 €. El pago de este importe se hará en cuotas mensuales, a mes vencido, previa presentación de una factura detallada por parte de TIC ULPGC. Los pagos se distribuirán de la siguiente manera.

Abril	35.486,00 €
Mayo	35.486,00 €
Junio	35.486,00 €
Julio	35.486,00 €
Agosto	35.486,00 €
Septiembre	35.486,00 €

Octubre	35.486,00 €
Noviembre	35.486,00 €
Diciembre	35.486,00 €

Estas operaciones no está sujeta al IGIC por aplicación del artículo 9.9º de la Ley 20/1991.

La ULPGC puede realizar una revisión del precio pactado en el supuesto de que se observe una disminución del precio de mercado de los diversos servicios incluidos en la presente resolución. El pago estipulado estará condicionado a la efectiva prestación de los servicios objetos de esta resolución.

En el caso de que, en algún período de tiempo, la ULPGC no recibiera los servicios objeto de esta resolución o los recibiera de forma defectuosa, ésta deberá determinar en qué proporción se ha producido la falta de prestación o su prestación defectuosa. Esta proporción será deducida del precio pactado.

Séptima.- Vigencia y duración

La vigencia del presente encargo comienza desde el 1 de abril de 2018 y se extiende hasta final del año, 31 de diciembre de 2018, sin perjuicio de posibilidad de revocación por motivos de interés general.

En Las Palmas de Gran Canaria, a 7 de marzo de 2018

 **EL RECTOR,**

Rafael Robaina Romero
EL RECTOR

RENOVACIÓN DEL ANEXO 1 AL CONVENIO MARCO DE ENCOMIENDA DE GESTIÓN ENTRE LA UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Y LA EMPRESA PÚBLICA "TIC ULPGC S.L.U.", PARA LA PRESTACIÓN DE DETERMINADOS SERVICIOS DE ASISTENCIA TECNOLÓGICA

En Las Palmas de Gran Canaria, a 30 de diciembre de 2017

REUNIDOS

De una parte, la **Excmo. Sr. D. Rafael Robaina Romero**, con DNI nº 43.646.191-B, Rector de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, en nombre y representación de dicha institución, en uso de las facultades que le atribuyen los artículos 81, 84.a) y 149.2 de los estatutos de la misma, aprobados por Decreto 127/2016, de 16 de diciembre, del Gobierno de Canarias.

Y de otra parte, el **Sr. D. Antonio Ballester Monzón**, con DNI 43.658.707-S, Gerente de la Sociedad TIC ULPGC S.L., con C.I.F. B35871631, inscrita en el Tomo: 1775, Libro: 0, Folio: 150, Sección: 8, Hoja: GC 35640, Inscripción: 1, del Registro Mercantil de Las Palmas de Gran Canaria, cargo para el que fue nombrado el día 1 de febrero de 2009 y con domicilio en la calle Juan de Quesada nº 30, CP 35001 de Las Palmas.

Los aquí reunidos se reconocen mutuamente la plena capacidad legal necesaria para el otorgamiento del presente documento, formalizándolo con la calidad con que actúan y en su virtud

EXPONEN

I

Que con fecha 12 de enero de 2006 fue firmado por el Excmo. Sr. Rector de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (en adelante ULPGC) y por el Consejo de Administración de la empresa pública TIC ULPGC S.L.U. el CONVENIO MARCO DE ENCOMIENDA DE GESTIÓN ENTRE LA UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Y LA EMPRESA PÚBLICA "TIC ULPGC S.L.U.", PARA LA PRESTACIÓN DE DETERMINADOS SERVICIOS DE ASISTENCIA TECNOLÓGICA, cuyo objeto es el establecimiento de las condiciones generales que habrán de regir la prestación de determinados servicios en materia tecnológica por parte de la empresa pública a la Universidad.

II

Que en la cláusula primera del mencionado Convenio se estableció que los servicios concretos que habrá de prestar TIC ULPGC S.L.U. se determinarían pormenorizadamente en acuerdos singularizados, que se adscribirán al convenio en forma de anexos, y que serían firmados, por parte de la ULPGC, por el Excmo. Sr. Rector de la ULPGC, y por parte de TIC ULPGC, S.L.U., por su Gerente, en ejercicio de las capacidades que ostentan.

En consecuencia, ambas partes acuerdan la formalización del presente anexo con sujeción a las siguientes

CLÁUSULAS

Primera.- Objeto del Anexo.

El presente Anexo tiene por objeto determinar los Servicios que el Área de Soporte de la empresa TIC ULPGC S.L.U. prestará a la ULPGC, los métodos y recursos humanos y materiales que se emplearán en la prestación de los mismos, así como el precio de los mismos, a pagar por la ULPGC.

Segunda.- Descripción de los servicios a prestar por TIC ULPGC S.L.U.

1. Servicio de Soporte presencial (in-situ).

Consistirá en la dotación de técnicos ubicados en los distintos edificios de la ULPGC que realizarán las acciones encomendadas por el Servicio de Informática de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (en adelante, SI), en ningún caso atenderán peticiones directas de los usuarios salvo las excepciones que sean indicadas por el SI.

1.1. Actuaciones

Sobre la tipología de las actuaciones a realizar, las actuaciones que TIC ULPGC S.L.U. ofrece son:

- Atención Incidencias Software - Hardware básicas en los equipos de usuario y en las aulas de informática. Como tales se entienden las derivadas de un trabajo cotidiano, nunca la resolución de incidencias de software o hardware específico, como por ejemplo software científico (por ejemplo, tipo MATLAB).
- Formación in-situ a usuarios en cuestiones básicas - Si las incidencias se generan por desconocimiento del usuario se podrán impartir previo acuerdo con el SI mini-lecciones prediseñadas y documentadas sobre cuestiones básicas informáticas. Sobre el momento se acordará con el SI la conveniencia de darlo en el momento de resolución de la incidencia o en fecha y hora establecida previamente.
- Acciones de Mantenimiento Preventivo - Instalación de parches, configuración de actualizaciones del Sistema Operativo u otro software, Antivirus, etc.
- Acciones de Asistencia en equipos de Video Conferencia - Asistencia a usuarios en las videoconferencias, resolución de incidencias básicas y diagnóstico de averías de los equipos o las líneas de comunicación.
- Manipulación de los Armarios de cableado estructurado - Altas, bajas, o modificaciones de puntos de red. Diagnóstico de averías en puntos de red. Colocación de nueva electrónica en los armarios. Peinado y reorganización periódica de armarios de parcheo. Mantenimiento de etiquetado y documentación de los armarios.

1.2. Base de Datos de Conocimiento

Como apoyo a este servicio se creará una base de datos de conocimiento para uso interno, enriquecida y actualizada continuamente, compartida en todo momento con el personal del SI.

1.3. Especialización y Rotaciones

Cada uno de los técnicos estará especializado en una o varias ubicaciones de tal manera que el servicio que se preste sea más personalizado y humano. Por otro lado, se establecerá una política de rotaciones periódicas, respetando en todo caso el nivel de servicio acordado, de modo que los técnicos estén en disposición de realizar su trabajo no sólo en su ubicación sino en cualquier otra. No obstante, la

distribución de los técnicos será estable con un número de rotaciones no superior a las dos en el año.

1.4. Recursos Humanos

Para prestar este servicio TIC ULPGC S.L.U. propone los siguientes recursos humanos:

- 1 Director de Proyecto.-
Persona responsable del servicio e interlocutor con la ULPGC.
- 3 Coordinadores de equipo.-
Gestión operativa de cada grupo de técnicos. Su labor será la de obtener la información sobre el nivel de prestación de servicio en cada zona, y proponer las actuaciones para corregir las posibles deficiencias detectadas. Serán técnicos desplazados los que presten este servicio.
- 17 Técnicos desplazados a los edificios.-
Técnicos cualificados en la atención a usuarios y en la resolución de incidencias hardware – software.

Las habilidades básicas garantizadas de los técnicos son las siguientes:

- Conocimientos sobre PC's y sus periféricos
- Comunicaciones LAN-WAN:
 - o Nivel Físico: Redes Ethernet (10/100/1000), Cableado estructurado, Dispositivos Físicos (Hubs), ADSL, Módems, etc.
 - o Nivel de Enlace: Dispositivos switches
 - o Nivel de Red: Conocimientos sólidos TCP/IP, Routers, etc.
- Conocimientos en Servicios de Red (Acceso a servicios de Impresión, de Archivos, etc.)
- Conocimientos Sistemas Operativos de Cliente de uso más extendido: Windows (XP, 7, 8 y 10) y Mac OS X (10.8, 10.9, 10.10, 10.11)
- Conocimientos Paquetes Ofimáticos (Microsoft Office 2013/2016, Office 2011/2016 para Mac, OpenOffice, LibreOffice)
- Servicios de Internet: Correo Electrónico – Navegadores
- Conocimientos sobre la plataforma de videoconferencia en que se basa la Open ULPGC para resolver incidencias técnicas en los puestos de los usuarios.
- Conocimientos sobre la instalación y exportación de Certificados Digitales en los puestos de los usuarios y resolución de incidencias relacionadas con su uso en las aplicaciones de la ULPGC y su Sede Electrónica.

Todos los técnicos cuentan con experiencia de varios años en la atención a usuarios y resolución de incidencias, además de conocer el funcionamiento interno de la ULPGC.

En cualquier caso, TIC ULPGC S.L.U. dispone de una plantilla más amplia que la aquí mencionada que nos permite destinar de manera temporal técnicos a cubrir posibles necesidades puntuales para garantizar el nivel del servicio.

El servicio está pensado para ser prestado por 17 técnicos durante 11 meses al año (el mes restante correspondería a las vacaciones de cada uno de los técnicos). Para evitar pérdidas en la calidad del servicio prestado, TIC ULPGC se compromete a distribuir las vacaciones de su personal a lo largo de todo el año evitando que en un periodo dado haya más de 2 técnicos de vacaciones, salvo que así se haya pactado de antemano con el SI. Así mismo, TIC ULPGC se compromete a sustituir cualquier baja que pudiera surgir en un máximo de 3 días

desde que tenga conocimiento de la baja, salvo para el caso del efectivo ubicado en Lanzarote, donde por las condiciones especiales del servicio este plazo será de 15 días.

1.5. Herramientas o Recursos Materiales

Cada técnico desplazado contará con las siguientes herramientas para realizar su trabajo:

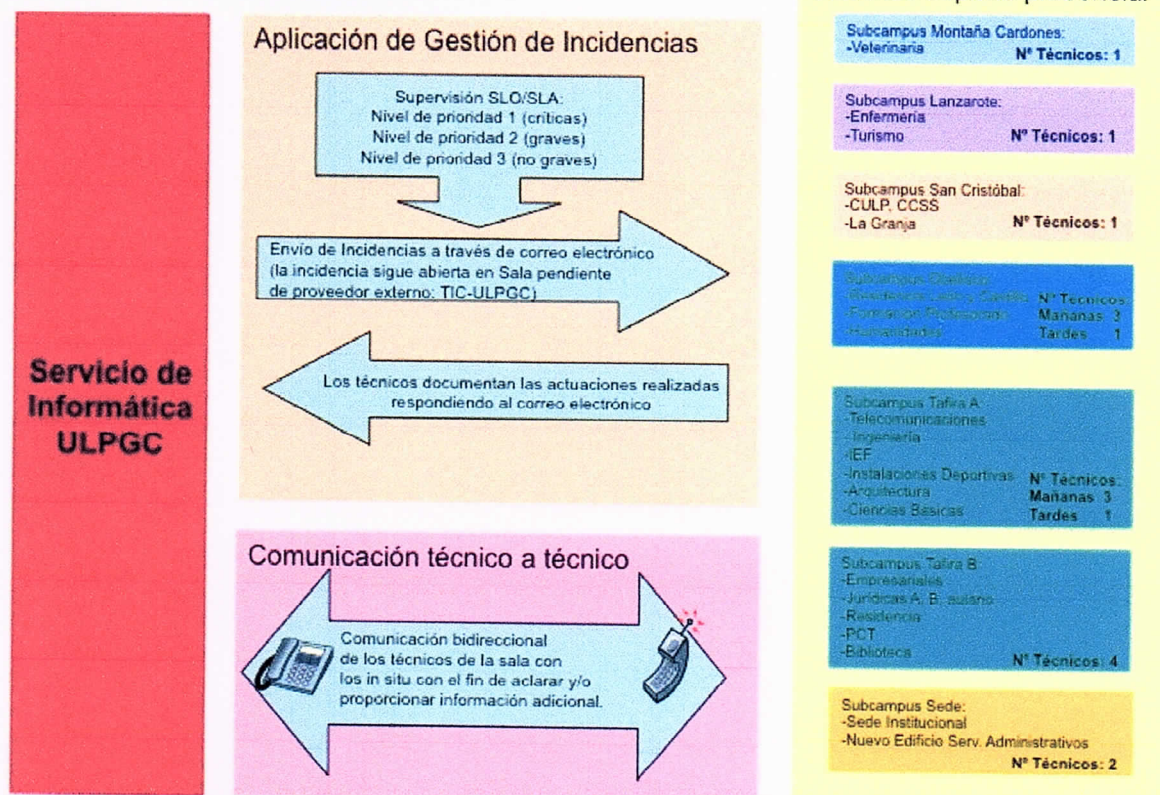
- Ordenador portátil con tarjeta de red ethernet y wireless.
- Teléfono Móvil, para la realización de llamadas de coordinación y llamadas a los teléfonos 902 de proveedores de equipamiento informático.
- Kit de herramientas Software – Hardware.

Bajo ningún concepto TIC ULPGC pondrá material propio para resolver incidencias (latiguillos, etc.), salvo indicación directa de los responsables del SI, y siempre será una solución temporal hasta que el SI proporcione el material para sustituir el de TIC ULPGC.

1.6. Modelo de Comunicación y Distribución de los Técnicos.

- Se crearán cuentas de correo electrónico por subcampus. En estas cuentas se recibirán las incidencias.
- Cuando un técnico tome una incidencia responderá al correo rellenando en el campo Diario de Trabajo las actuaciones realizadas.
- Los técnicos estarán asignados por subcampus siendo responsabilidad de TIC ULPGC S.L.U. el mantener el número de técnicos por subcampus.
- Se establecerá una comunicación bidireccional vía telefónica entre el SI y los técnicos desplazados a efectos de coordinación y/o aclaración.
- Nunca atenderán peticiones directas de los usuarios.

Modelo de Comunicación SI-TIC:



1.7. SLA

Los parámetros susceptibles de ser medidos en la resolución de Incidencias son los siguientes:

- **Tiempo de Notificación:** Tiempo que transcurre desde que el SI envía la Incidencia hasta que TIC ULPGC la lee.
- **Tiempo de Recepción:** Tiempo que transcurre desde que se envía la incidencia hasta que un técnico de TIC ULPGC se la asigna.
- **Tiempo de Respuesta:** Tiempo que transcurre desde que se envía una incidencia hasta que un técnico se pone a trabajar en su resolución.
- **Tiempo Neto de Resolución:** Tiempo de Respuesta más el tiempo que un técnico ha dedicado a la resolución de la incidencia.
- **Tiempo Parada:** Tiempo que la incidencia ha estado parada debido a una causa ajena a TIC ULPGC, es decir, edificio cerrado, usuario ausente, etc.
- **Tiempo Bruto de Resolución:** Tiempo que transcurre desde que se envía la incidencia hasta que se finaliza, restando el tiempo en que la incidencia ha estado parada.
- **Tiempo Total de Resolución:** Tiempo que transcurre desde que se envía la incidencia hasta que se finaliza.

El parámetro fundamental para garantizar la calidad de servicio es el **Tiempo de Respuesta** ante Incidencias.

TIC ULPGC se centrará en minimizar este parámetro, obviamente sin descuidar el resto, de modo que el tiempo que transcurre desde que el SI encarga una incidencia hasta que TIC ULPGC empieza a trabajar en ella sea mínimo. Esto redundará en que el tiempo que pasa desde que un usuario de la ULPGC necesita asistencia "in situ" hasta que un técnico se pone en contacto para resolver, sea también mínimo.

El siguiente cuadro resume los tiempos de respuesta máximos por subcampus ante incidencias. El cálculo para establecer este tiempo de respuesta es el siguiente:

Se establece un tiempo de respuesta fijo por subcampus, ese tiempo será el que se tome para un número de incidencias simultáneas igual al número de técnicos asignados al subcampus. Para las siguientes habrá que sumar el tiempo medio de resolución de una incidencia crítica.

Subcampus	Tiempo de Respuesta				Técnicos
	Primera Incidencia	Segunda Incidencia	Tercera Incidencia	Cuarta Incidencia	
Tafira A	15 min.	15 min.	15 min.	75 min.	3
Tafira B	20 min.	20 min.	20 min.	20 min.	4
Obelisco	10 min.	10 min.	10 min.	35 min.	3
Montaña Cardones	15 min.	45 min.	75 min.	100 min.	1
Sede Institucional	15 min.	15 min.	45 min.	75 min.	2
San Cristóbal	15 min.	45 min.	75 min.	100 min.	1
Turno de Tarde Tafira	30 min.	65 min.	105 min.	125 min.	1
Turno de Tarde Obelisco	15 min.	40 min.	60 min.	90 min.	1
Lanzarote *	20 min.	45 min. [+ 20]	75 min. [+ 20]	100 min. [+ 20]	1

(*) En el caso de Lanzarote se ha considerado que las incidencias se dan en la misma ubicación, en caso de darse en otra distinta habría que sumar 20 minutos más por desplazamiento entre ubicaciones.

El soporte presencial al Centro de Ciencias Marinas ubicado en Taliarte u otras dependencias de la ULPGC en la isla de Gran Canaria fuera de los subcampus definidos anteriormente se realizará bajo demanda, es decir, no existirá ningún técnico ubicado permanentemente allí sino que se desplazará uno de los técnicos disponibles en cualquiera de las zonas de Tafira cuando ocurra una incidencia, intentando acumular las tareas en Lunes, Miércoles y Viernes, tratando con excepcionalidad el caso de las urgencias. El tiempo de respuesta se establece en dos horas teniendo en cuenta que deberán estar disponibles tanto el vehículo utilizado por TIC ULPGC para los transportes como un técnico de cualquiera de las zonas de Tafira.

Existirán, además, en el tratamiento de las Incidencias dos niveles de prioridad: Incidencias Urgentes e Incidencias No Urgentes. Este tratamiento consistirá en que las Incidencias Urgentes se tratarán primero que el resto y podrán provocar, siempre en coordinación con el SI, que se deje de trabajar en la Incidencia en curso si ésta es No Urgente.

TIC ULPGC enviará mensualmente un informe resumen de actividad mostrando los valores de los parámetros mencionados por cada ubicación. Deberá incluso informar del detalle de las incidencias resueltas a petición del SI.

TIC ULPGC cumplirá estos Tiempos de Respuesta como un Acuerdo en el Nivel de Servicio teniendo en cuenta los siguientes puntos:

- Se considerarán estos tiempos para Incidencias bajo una carga de trabajo normal y condiciones normales
- Para evaluar el grado de cumplimiento de estos tiempos se compararán los valores acordados con los obtenidos mensualmente por Ubicación en su Media y en su Mediana.

En caso de incumplimiento reiterado se evaluará la causa de tal incumplimiento. Si el mismo está ocasionado por no haberse establecido bien inicialmente los valores a cumplir, o por haber cambiado las condiciones desde el momento en que se establecieron, entonces se volverán a fijar otros valores más acordes con la realidad previo acuerdo de ambas partes.

Penalizaciones:

Si por el contrario el incumplimiento está ocasionado por una baja calidad del servicio por parte de TIC ULPGC S.L.U., se procederá, a instancia de cualquiera de las partes, a la convocatoria de la Comisión de Seguimiento del Convenio Marco del que depende el presente Anexo.

Dicha Comisión está facultada, según la cláusula novena del Convenio Marco, para determinar las medidas a acordar frente a eventuales incumplimientos de las condiciones establecidas en el presente Convenio.

TIC ULPGC S.L.U. asumirá en plazo y forma las penalizaciones económicas o de cualquier otra índole que se determinen en esa Comisión.

2. Servicio de Traslado de Equipos e Instalación

El servicio básico consistirá de un vehículo para trasladar e instalar los equipos. El conductor será uno de los técnicos de soporte de TIC ULPGC.

TIC ULPGC pone a disposición un vehículo en jornada de mañana (de 8 a 15), excepcionalmente se realizarán traslados en horario de tarde, de modo que entre las incidencias se añade una tipología más que es el traslado de material informático. Estas incidencias se tratarán como una incidencia más enviándose la solicitud a la ubicación origen del traslado. A partir de ahí, es responsabilidad de TIC ULPGC poner de acuerdo tanto a los técnicos de la ubicación origen como a los técnicos de la ubicación de destino para realizar el traslado. Ante la imposibilidad de realizar el servicio de traslado, el material se entregará en las dependencias del Servicio de Informática previa aprobación. En caso de que tampoco se pueda entregar en dicha ubicación, el material se dejará en las dependencias de TIC ULPGC en La Granja.

El servicio de traslado de equipos también podrá formar parte de una incidencia en cuyo caso no será necesario solicitarlo separadamente sino incluido en la propia incidencia.

TIC pondrá a disposición del SI un vehículo para el transporte de equipos y material informático de uso personal o de oficina, nunca se trasladarán servidores o equipos electrónicos que superen un coste de 6.000 €. De ser así el SI deberá tramitar el seguro correspondiente.

Tercera.- Ubicaciones de los grupos de TIC ULPGC distribuidos en las instalaciones de ULPGC

El personal desplazado de TIC ULPGC estará ubicado en los edificios universitarios determinados por el SI.

Será responsabilidad de la Administración de cada uno de los edificios designados facilitar al personal de TIC ULPGC una ubicación física que cuente con unos requisitos mínimos de: al menos un punto de telefonía fija, puntos de telecomunicaciones, luz y ventilación suficientes. Asimismo las dependencias en las que sean alojados los miembros de TIC ULPGC contarán con el servicio de limpieza común del edificio.

En caso de que la Administración del edificio no pueda proveer de equipamiento de mobiliario al personal de TIC ULPGC, será esta empresa quien equipe tal dependencia con bienes de su propiedad, siempre que se garantice por parte de la Administración del edificio la seguridad de los mismos, pudiendo ser guardados bajo llave.

A partir de estas ubicaciones los técnicos de TIC ULPGC se trasladarán cada vez a los puntos desde los cuales se hayan solicitado servicios de soporte y resolución de incidencias.

Cuarta.- Servicios fuera del horario habitual de trabajo.

TIC ULPGC S.L.U. atenderá peticiones fuera del horario habitual si son solicitadas exclusivamente por el SI y se garantizará la atención siempre que esta solicitud se haga con una semana de antelación. En caso de no cumplir este plazo, TIC ULPGC S.L.U. intentará por todos sus medios atender la petición pero no lo garantiza.

Los técnicos designados para atender las peticiones dispondrán del equivalente en horas para acortar su jornada laboral en su horario de entrada o de salida con un máximo de dos horas por día, y siempre con el conocimiento y aprobación de su coordinador, el cual a su vez deberá acordarlo con el SI.

En caso de que en el periodo de "compensación" se produzca alguna incidencia Urgente, el SI lo comunicará al coordinador correspondiente el cuál se encargará de ofrecer el recurso necesario para atender la incidencia.

Este servicio se prestará inicialmente en el subcampus de la Sede Institucional, pudiendo ampliarse a otras zonas si así lo acuerdan ambas partes.

Quinta.- Precio del Servicio de Soporte y forma de pago por parte de la ULPGC.

El precio a pagar por la ULPGC a TIC ULPGC S.L.U. en concepto de prestación de los servicios incluidos en el presente ANEXO se fija en 563.000,00 € anuales. El pago de este importe se efectuará por doceavas partes iguales y dentro del mes siguiente a aquél en que se prestan los servicios, previa presentación de una factura detallada por parte de TIC ULPGC S.L.U. La ULPGC puede realizar una revisión del precio pactado en el supuesto de que se observe una disminución del precio de mercado de los diversos servicios incluidos en el señalado Anexo. El pago estipulado estará condicionado a la efectiva prestación de los servicios objetos de este acuerdo.

En el caso de que, en algún período de tiempo, la ULPGC no recibiera los servicios objeto de este acuerdo o los recibiera de forma defectuosa, ésta deberá determinar en qué proporción se ha producido la falta de prestación o su prestación defectuosa. Esta proporción será deducida del precio pactado.

Estas operaciones no está sujeta al IGIC por aplicación del artículo 9.9º de la Ley 20/1991.

Sexta.- Vigencia del anexo

La prestación de los servicios recogidos en este anexo se extenderá hasta el 31 de diciembre de 2018.

Séptima.- Otras consideraciones

Las cláusulas incluidas en el presente Anexo habrán de ser cumplidas por las partes firmantes en el marco del Convenio al cual complementa.

Y para que así conste y en prueba de su conformidad, extienden el presente Anexo, por duplicado y a un solo efecto en el mismo lugar y fecha del encabezamiento.

Por la ULPGC
Excmo. D. Rafael Robaina Romero



Por TIC ULPGC S.L.U.
D. Antonio Ballester Monzón