

**EXP -2017/0138**

**ANEXO II**

**REQUISITOS TÉCNICOS**

**E.M.T. – VALÈNCIA**  
**24 de Noviembre de 2017**

Los servicios gestionados dentro de este contrato apoyarán las funciones atribuidas al Departamento de Sistemas de Información de EMT València.

A continuación se muestra una relación de tareas a asumir, siendo una lista no limitativa en cuanto a que puede sufrir variaciones derivadas de las posibles modificaciones en la arquitectura, necesidades y sistemas de la empresa así como de la propia evolución de la técnica.

**1. Servicios reactivos:** Cobra importancia la aplicación de metodologías para dar respuestas a los problemas que se presenten de manera crítica y para gestionar los cambios (instalaciones, configuraciones, etc)

Atención de incidencias y formación de usuarios:

Resolución de las incidencias informáticas y de telefonía de usuario, de equipos y de red, registrándolas, documentándolas e informando de su resolución al responsable del departamento. Formar a los usuarios tanto técnicos como de oficina en programas, herramientas y tecnologías que les puedan ser de utilidad.

La incidencia se recogerá por los canales establecidos (web, teléfono, e-mail).

Seguimiento de incidencias: Recepción de llamadas, actualización y seguimiento de sistema de ticketing. Estadísticas y tipología de incidencias/peticiones.

Gestión de garantías: Las garantías y mantenimientos de los equipamientos serán propiedad de EMT, habiéndolas adquirido mediante otros contratos. El adjudicatario será el responsable de gestionarlas y utilizarlas cuando sea necesario.

Las principales tareas que tendrá que realizar el adjudicatario en lo referente a las garantías son:

- Abrir casos y consultas a los diferentes fabricantes
- Hacer seguimiento de los casos y consultas abiertos.
- Comunicar la apertura de estos casos y consultas, seguimiento y resolución de los mismos a EMT, de manera periódica.
- Reportar de forma periódica el estado de las garantías (tipos y fecha de finalización) con una previsión a medio año vista, para poder renovarlas sin que el servicio se vea afectado. Las garantías pueden estar incluidas en la misma base de datos del inventario.

**2.- Servicios proactivos:** Se requiere no únicamente poner recursos humanos y técnicos a disposición de EMT, sino además la prestación de un servicio de carácter proactivo y mejora continua.

Gestión del servicio general:

Administración de red: Ajustes de rendimiento, instalación y configuración de equipos y redes informáticas. Administración de la red local, de las direcciones IP y de los elementos de seguridad como cortafuegos y otros.

Administración de servidores: Administración, instalación, configuración y ajustes de los distintos servidores de la empresa (AIX, Linux, Windows Server). Virtualización. Realización de manuales, procedimientos e instrucciones de aplicación tanto a nivel de usuario como técnico.

Administración de bases de datos: Administración y control de bases de datos Oracle y MySQL.

Gestión y mantenimiento del inventario informático: Controlar y atender la recepción e instalación del nuevo material que se adquiera y la retirada del antiguo, comprendiendo tanto hardware como software.

Correo electrónico: Administración, instalación, configuración y ajuste del sistema de correo electrónico y comunicación del correo corporativo Zimbra con los servidores externos.

Oficina técnica TI (tecnologías de la información), incluyendo las funciones y responsabilidades siguientes:

- Detección y gestión de problemas
- Definición de guías y manuales técnicos.
- Revisión de maquetas y realización de nuevas
- Revisión y renovación tecnológica
- Asesoramiento y apoyo a los nuevos proyectos TIC del departamento de sistemas. Presencia en todas las reuniones necesarias por la puesta en producción de nuevos servicios TI, traslados o transformaciones. Validación técnica del diseño de dichos servicios TI.
- Propuesta de mejoras operativas y transformadoras.
- Pruebas de actualizaciones de software y hardware en laboratorio y definición de los procedimientos de despliegue de dichas soluciones.
- Soporte a proyectos de terceros que estén relacionados con TI de EMT.

Soporte presencial para acontecimientos: De manera excepcional se puede pedir soporte presencial para los acontecimientos que sea necesario. La cantidad de los mismos es indeterminada dado que aparecen según las necesidades del momento. Una vez finalizado el soporte, el adjudicatario tendrá que documentar todo lo que haga referencia a éste, creando una ficha para cada uno de los acontecimientos que se puedan dar

durante el año.

### Operación:

Realización de tareas tales como:

- Revisión periódica de puestos de trabajo para revisar cumplimiento normativo (LOPD, normas de la empresa...)
- Cargas de datos en aplicaciones. Planificación de procesos automáticos
- Seguimiento de correcta realización de copias de seguridad, control de logs y restauración en pruebas. Aseguramiento del buen funcionamiento del sistema de copias de respaldo.
- Revisión de logs históricos.
- Documentación y control de tamaño y uso de tablas de base de datos.
- Elaboración de informes, estadísticas y seguimientos mensuales de los niveles de servicio.

## **3.- Fases de ejecución**

### **3.3.1.- Fase de transición**

Una vez adjudicado el contrato, el contratista aprovisionará los recursos, definiendo y ajustando los procedimientos, conociendo la estructura y sus casuísticas con objeto de estar en condiciones de prestar el servicio en todo su alcance a partir de la resolución definitiva de adjudicación.

### **3.3.2.- Fase de prestación de servicio ordinario**

Una vez finalizado el plazo correspondiente a la fase de transición, el contratista prestará el servicio en su integridad y con arreglo a los niveles de calidad y funcionalidad estipulados.

### **3.3.3.- Fase de retorno y de traspaso de conocimiento.**

El contratista estará obligado a devolver el servicio, ya sea por finalización del contrato o por incumplimiento del mismo, de manera que se devuelva el control total del servicio contratado. Además de la prestación del servicio en su integridad, el contratista está obligado a proporcionar al Departamento de Sistemas de Información de EMT y al nuevo contratista toda la información del servicio (inventario, incidencias, problemas, configuraciones, herramientas de control, procedimientos acordados, proyectos en marcha, documentación, etc)

### **3.4.- Medios asignados y horario de prestación del servicio**

Para los servicios proactivos y reactivos, se solicitan dos técnicos para cubrir el servicio de manera presencial en horario de 7 a 18 horas los días laborables, solapando sus jornadas laborales completas dentro de este intervalo horario. Durante este tiempo estarán

disponibles a través de un número de teléfono de atención continuada.

Los servicios se prestarán donde sean requeridos; a) en cualquiera de las sedes de EMT (Oficinas centrales, centro de S. Isidro, centro de Depósito Norte, centros de atención al cliente), y b) en otras ubicaciones dentro del municipio (por ejemplo el Ayuntamiento), si bien los requerimientos de servicio en estas últimas ubicaciones serán esporádicos. El inicio o finalización de jornada puede realizarse en cualquier centro en función de necesidades, y requerirse los desplazamientos entre centros que sean necesarios, sin suponer incremento en costes sobre el total presupuestado. Los servicios se realizarán de acuerdo con las directrices técnicas que determine EMT.

Deberá aportarse un perfil detallado de los técnicos que cubrirán el servicio a prestar, así como del esquema operativo y de facturación del servicio.

Se realizará atención telefónica y soporte en día laborable, fuera del horario laboral indicado anteriormente, que se utilizará de manera excepcional y para tareas de tipo reactivo de nivel 1.

A efectos de gestión de la relación se establecerán las figuras de Responsable del servicio en EMT (con carácter general) de Interlocutor en EMT (con carácter específico para el seguimiento de tareas).

### **3.5.- Control de calidad del servicio**

El servicio, con un coste predecible, deberá cumplir con las siguientes características:

**Calidad y compromiso:** Los servicios deben basarse en un compromiso mutuo de calidad, empleando los niveles de servicio como medida objetiva.

**Trazabilidad:** Debe aportarse, de manera continuada, información del estado, tendencias y evolución del servicio.

**Adaptabilidad:** El servicio debe adaptarse a las necesidades de la organización, presentando una flexibilidad que permita modificaciones ágiles en su cobertura.

El adjudicatario deberá:

- Asegurar que se han introducido medidas de calidad en los servicios realizados.
- Velar para que los procesos cumplan los estándares y requisitos de calidad, que se revisen, implementen y ejecutan correctamente.
- Establecer mejoras en los procesos y servicios a partir de los indicadores recogidos.
- Asegurar que los problemas, defectos y riesgos son registrados, informados, resueltos y cerrados.
- Realizar revisiones continuadas para eliminar los defectos de los requisitos, diseños preliminares, diseños detallados, código fuente y documentación.

Dichas actividades serán revisadas y validadas por EMT.

Para el control y seguimiento se utilizarán métricas e informes periódicos que servirán de soporte a los órganos de gestión establecidos y que serán el mecanismo de seguimiento y evaluación del servicio.

El adjudicatario es el responsable de generar y entregar los informes y métricas de información que se determinen en los diferentes ámbitos de la gobernanza. Éstos tienen que permitir a EMT gobernar, controlar y gestionar los servicios prestados por el adjudicatario, tanto desde una óptica individual, como transversal y global.

El formato y contenido de la información a elaborar será acordado con el adjudicatario. EMT podrá solicitar, durante la vigencia del contrato, cambios en la estructura y contenido de la información para ajustarse a las necesidades de seguimiento de los servicios. De este modo se establecerá un sistema de notificación y registro de actuaciones e incidencias, así como un sistema de control de calidad y cumplimiento en los servicios ofertados, con revisión periódica y en base a unos indicadores objetivos (tiempo de respuesta, de resolución, ...) entendiéndose que un incumplimiento reiterado de los mismos dará derecho a EMT a la pertinente compensación y, llegado el caso, a la resolución unilateral y anticipada del servicio contratado.

El adjudicatario proporcionará informes de actividad y rendimiento, disponibilidad y capacidad de los equipos monitorizados, y de explotación del servicio. EMT podrá solicitar alguna información de manera inmediata, por lo que el adjudicatario deberá tener automatizada la elaboración de ésta, con el fin de poder dar una respuesta rápida fuera de la planificación inicial establecida.