

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE,
MANTENIMIENTO DE SISTEMAS Y SEGUIMIENTO DE
INCIDENCIAS DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTES
DE VALÈNCIA S.A.U. (MEDIO PROPIO)**

INDICE:

- 1.- OBJETO.**
 - 2.- TAREAS OBJETO DE LOS SERVICIOS REACTIVOS**
 - 3.- TAREAS OBJETO DE LOS SERVICIOS PROACTIVOS**
 - 4.- FASES DE EJECUCIÓN**
 - 5.- MEDIOS ASIGNADOS Y HORARIOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIO**
 - 6.- CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO**
- ANEXO V.- INFRAESTRUCTURA Y SOFTWARE**

1.- OBJETO

El objeto del presente Pliego de Condiciones es la contratación de los siguientes servicios de soporte, mantenimiento de sistemas y seguimiento de incidencias:

a) Servicios reactivos:

- Atención de incidencias informáticas relacionadas con el puesto de usuario e infraestructura
- Gestión de garantías

b) Servicios proactivos:

- Administración de red, servidores, bases de datos y correo electrónico
- Gestión y mantenimiento del inventario informático

c) Actividades de operación de sistemas:

- Revisión de puestos
- Cargas de datos
- Control de copias de seguridad
- Etc.

En líneas generales, el adjudicatario llevará a cabo las siguientes actividades, cuyo detalle técnico se especifica en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas:

* SERVICIOS REGULARES:

- Servicio presencial en caso de ser necesario en las sedes de EMT València: edificio Administración, Depósito Norte, San Isidro, sedes OAC y otras que puedan activarse en el futuro durante la duración del contrato, en el horario laboral desde las 7:00 horas hasta las 16:00 horas, cubierto por las jornadas de trabajo solapadas de los técnicos.
- Atención telefónica ininterrumpida durante el horario laboral especificado.

* SERVICIOS ADICIONALES:

- Atención telefónica fuera del horario especificado y soporte de primer nivel.
- Atención especial para posibles emergencias o situaciones excepcionales.

* Se adjunta ANEXO IV con el detalle orientativo de la infraestructura y el software.

2.- TAREAS OBJETO DE LOS SERVICIOS REACTIVOS

Se expone a continuación el listado de tareas a sumir, si bien la misma no es limitativa y puede sufrir variaciones derivadas de las posibles modificaciones en la arquitectura, las necesidades y los sistemas de la empresa, así como de la propia evolución de la técnica.

Se requiere 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.
- * Uso y mantenimiento de la herramienta GLPI para la gestión de incidencias e inventario de equipos.
- * 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 al efecto.
- * Seguimiento de incidencias (GLPI): Recepción de llamadas, actualización y seguimiento de sistema de ticketing. Estadísticas y tipología de incidencias/peticiones. Generación de informes para el responsable del departamento.
- * Seguimiento y control de inventario (GLPI): Actualización, seguimiento y mantenimiento del parque informático de la empresa.
- * Gestión de garantías: Las garantías y mantenimientos de los equipamientos serán propiedad de EMT, habiéndolas adquirido mediante otros procedimientos de contratación. El adjudicatario será el encargado 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 (tipo 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.
- * Gestión del sistema de seguridad perimetral: Control de los diversos sistema de protección perimetral de la red de datos de EMT actualmente formada por diversos dispositivos de Fortinet: Fortimail, Fortigate, FortiAnalyzer.
- * Gestión del sistema de Seguridad Red Local: Control de accesos de usuario, antivirus, configuración y mantenimiento de switches de la marcas HP y Cisco principalmente.
- * Gestión del sistema de Telefonía: Control, configuración y mantenimiento de los diversos tipos de terminales tato del tipo fijo (VoIP) como móviles (smartphones y tablets).

3.- TAREAS OBJETO DE LOS SERVICIOS PROACTIVOS

Se expone a continuación el listado de tareas a sumir, si bien la misma no es limitativa y puede sufrir variaciones derivadas de las posibles modificaciones en la arquitectura, las necesidades y los sistemas de la empresa, así como de la propia evolución de la técnica.

Se requiere no únicamente poner recursos humanos y técnicos a disposición de EMT, sino además la prestación de un servicio de asesoramiento 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 (Linux, Windows Server). Virtualización. Gestión del Active Directory y recursos compartidos. Realización de manuales, procedimientos e instrucciones de aplicación tanto a nivel de usuario como técnico.

- Administración de bases de datos: Control de bases de datos Oracle y MySQL mediante procedimientos definidos por EMT.

- 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.
- 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:

- 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.

4.- FASES DE EJECUCIÓN

4.1.- 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.

4.2.- 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.

4.3.- Fase de retorno y de traspaso de conocimiento.

El adjudicatario 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 adjudicatario está obligado a proporcionar al departamento de Sistemas toda la información del servicio (inventario, incidencias, problemas, configuraciones, herramientas de control, procedimientos acordados, proyectos en marcha, documentación, etc) el cual la trasladará al nuevo adjudicatario.

5.- MEDIOS ASIGNADOS Y HORARIOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

El adjudicatario deberá contar con oficina en la ciudad de València o compromiso de tenerla en caso de resultar adjudicatario. Este será el centro de trabajo de los técnicos necesarios para el servicio y será responsabilidad del adjudicatario dotarles de los recursos necesarios o legales para la correcta ejecución de su trabajo y el cumplimiento de los objetivos del contrato tanto en su puesto de trabajo físico (oficina del adjudicatario) como en los desplazamientos y trabajo en las sedes de EMT que sea necesario. EMT se encargará de autorizar los accesos necesarios para el trabajo remoto y le facilitará el acceso y trabajo en cada una de sus sedes cuando sea necesario.

5.1.- Servicios regulares

Para los servicios proactivos y reactivos, se contará con dos técnicos para cubrir el servicio en horario de 7:00 horas a 16:00 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.

Junto a su responsable de servicio establecerán su plan de trabajo diario y el lugar en el que lo realizan en función de las incidencias abiertas o proyectos en curso:

- a) de forma remota desde el puesto de trabajo del técnico en las instalaciones del adjudicatario.
- b) en cualquiera de las sedes de EMT actuales o futuras (Oficinas centrales, centro de S. Isidro, centro de Depósito Norte, centros de atención al cliente).
- c) 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 bien en el centro de trabajo habitual del adjudicatario o 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.

Será responsabilidad del adjudicatario el control horario, de calendario de trabajo y cualquier otra gestión relacionada con la relación laboral de los técnicos incluidos en el contrato.

5.2.- Servicios adicionales

Se realizará atención telefónica y soporte en día laborable y no laborable o festivo como guardia o antes emergencias, fuera del horario laboral habitual, que se utilizará de manera excepcional y para tareas de tipo reactivo.

En caso de necesitar actuación, se garantizará la presencia de al menos un técnico de un tiempo no superior a las 2 horas en la sede de EMT que sea necesaria y según el compromiso que contraiga el ofertante.

5.3.- Designación de Responsables

A efectos de gestión de la relación, planificación del trabajo o visitas, seguimiento de objetivos y otras necesidades derivadas del contrato, se establecerán las figuras de Responsable del servicio en EMT y Responsable del servicio de la empresa adjudicataria.

6.- 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 gestión. Éstos tienen que permitir a EMT 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, etc.), 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.