PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONCURSO CONVOCADO POR CENTRO AZKUNA DE SOCIEDAD Y CULTURA CONTEMPORÁNEA, S.A. PARA ADJUDICAR EL CONTRATO DE MANTENIMIENTO DE APLICACIONES CORPORATIVAS

Exp: Az26-SIS01

ÍNDICE

1. Introducción 3
2. Objeto del Contrato 3
3. Alcance Funcional 3
4. Alcance Tecnológico 5
a) Mapa de Aplicaciones 5
b) Integraciones 7
c) Entorno Tecnológico 7
5. Gestión de Peticiones y Acuerdos de Nivel de Servicio 8
6. Fases 9
7. Medios Personales 10
8. Desarrollo y Gestión del Servicio 11
a) Plan de Mantenimiento 11
b) Oportunidades de Mejora 12
c) Subcontratación 12
d) Documentación Técnica 12
e) Propiedad de la Documentación 12
f) Medios Técnicos Informáticos 12
g) Desarrollo de los Trabajos 13
9. Anexo I. Visión General Sistemas Azkuna Zentroa 15

1. Introducción

Centro Azkuna de Sociedad y Cultura Contemporánea S.A. (en adelante Azkuna Zentroa) es el centro de sociedad y cultura contemporánea de Bilbao. Se ubica en la antigua Alhóndiga, un almacén de vino de principios del siglo XX rehabilitado. Hoy es un espacio multidisciplinar con exposiciones, cine, actividades culturales y deportivas. El edificio combina la arquitectura histórica de Ricardo Bastida con un diseño interior moderno y singular. Es un punto de encuentro abierto a toda la ciudadanía y un referente cultural de la ciudad.

2. Objeto del Contrato

El objeto del presente pliego es definir el servicio de mantenimiento de las aplicaciones corporativas de Azkuna Zentroa, garantizando su permanente disponibilidad, su adecuación a las necesidades de información, y su evolución durante la vigencia del contrato.

A lo largo del presente pliego se recoge el alcance funcional y tecnológico del servicio demandado, así como los medios personales requeridos.

El personal de la empresa adjudicataria deberá estar capacitado para afrontar el desarrollo de sus trabajos sobre las aplicaciones y tecnologías recogidos en este pliego, y también sobre otras posibles que puedan ser incorporados durante la duración del contrato.

3. Alcance Funcional

Se consideran acciones de mantenimiento, y por tanto se encuentran dentro del alcance de este pliego, las siguientes tipologías de servicios:

- Actualización y mantenimiento del software de base, cambios de versiones, etc.
- Mantenimiento correctivo, tanto corrección de errores, como inadecuación a requerimientos de información existentes.
- Mantenimiento adaptativo, frente a cambios que se produzcan en las regulaciones y en la normativa legal, o por las evoluciones que se produzcan en elementos externos relacionados (otras aplicaciones, infraestructuras, etc…)

- Mantenimiento preventivo, destinado a la anticipación, a la aparición de problemas, optimización del sistema, rendimiento, etc…
- Mantenimiento evolutivo, destinado a la mejora de la aplicación y a la atención a los nuevos requerimientos de información.

Se considera también dentro del alcance solicitado, la realización de las siguientes funciones:

- Atención a usuarios, entendida como soporte de segundo nivel, para la atención a consultas específicas y para posibles refuerzos en la formación.
- Mantenimiento de la calidad de los datos y de la información.
- Administración de Usuarios y Perfiles.
- Gestión de la Configuración. Gestión de los diferentes entornos de trabajo, gestión de versiones, y de los procedimientos para el paso entre entornos.
- Gestión del Servicio mediante un procedimiento específico de gestión y seguimiento de las incidencias y peticiones, que incluya:
    - Valoración, estimación y planificación
    - Gestión de prioridades
    - Reporting de seguimiento
    - Indicadores

Adicionalmente, el alcance de este pliego incluye un servicio de asesoría tecnológica, orientado a la identificación de oportunidades de mejora a las aplicaciones existentes, incluyendo:

- Informar a Azkuna Zentroa de los últimos avances, tendencias y oportunidades tecnológicas en los campos de los distintos servicios objeto del presente contrato.
- Proponer a Azkuna Zentroa mejoras a las diferentes aplicaciones. Las propuestas deberán acompañarse de una valoración económica, sin que ello suponga un compromiso por parte de Azkuna Zentroa para encargar la realización de esos trabajos.

No se consideran dentro del alcance del presente pliego:

- El soporte y mantenimiento del equipamiento, ordenadores, etc..

- El CAU o soporte a primer nivel a los usuarios.
- Las tareas propias de explotación de sistemas.

4. Alcance Tecnológico

a) Mapa de Aplicaciones

El siguiente cuadro recoge el portafolio de aplicaciones de Azkuna Zentroa.

Aplicación	Tecnología	Alcance	Entorno
Gestión Biblioteca	AbsysNET / RLPV	Catálogo Préstamos de libros	EJIE-GV
Reserva de Ordenadores y puestos sala de estudio	Ubintia	Reserva de usos de ordenador Mediateka Impresiones /Monedero Reserva de puesto sala de estudio	ISP Proveedor
Tarjetas Usuario/Socios	Adobe Flex .NET Framework SQL Server	Emisión tarjetas Renovaciones	BilbaoTIK
Herramienta Venta de entradas	Clorian	Venta de Entradas	ISP Proveedor
Aplicación de Recursos Humanos	Factorial	Fichas de personal Calendario laboral Ausencias Control Horario	ISP Proveedor

DendAZ	Shopify (Tienda virtual) Phyton	Venta de artículos tienda (online/presencial).	Shopify
Indicadores	PowerBI	Registro de indicadores	Azzure
Web	CMS Wordpress PHP NodeJS MySQL Docker Frontity ReactJS	Información Agenda Venta entradas	ISP Proveedor
Gestión de Espacios (Gespa)	Visual Basic	Reserva de salas Necesidades de los Eventos Alquiler de Espacios	BilbaoTIK
Navision WS	.NET Framework	Operaciones contra CRM	BilbaoTIK
AbsysNet WS	.NET Framework	Operaciones contra AbsysNET	BilbaoTIK
ERP/CRM	Microsoft Dynamics Navision 2013	Finanzas CRM	BilbaoTIK
ServiceDesk	CA Unicenter ServiceDesk R12	Quejas y Sugerencias de la ciudadanía Gestión de incidencias internas	BilbaoTIK
Gestión de Mantenimiento	Prisma (Sisteplant)	Mantenimiento del edificio Inventario	BilbaoTIK

		Partes de Trabajo	
Pantallas	MagicInfo	Información publicitaria de AZ y Tour Virtual	BilbaoTIK

No se consideran dentro del alcance de este pliego el mantenimiento de los sistemas de Gestión de la Mediateka (Absysnet y Ubintia), así como el sistema de Gestión de Mantenimiento (Prisma) y Pantallas (MagicInfo).

b) Integraciones

Las diferentes aplicaciones de Azkuna Zentroa se encuentran integradas entre sí de acuerdo al siguiente esquema y desglose:

#	Aplicación1	Aplicación2	Alcance
1	AbsysNET	RLPV	Gestión de lectores RLPV
2	Ubintia	RLPV	Consulta de datos de lectores RLPV
3	Infopuntua	RLPV	Consulta de datos de lectores RLPV
4	Infopuntua	ERP/CRM	Gestión de contactos Navision
5	Clorian	ERP/CRM	Registro de entradas vendidas
6	DendAZ	ERP/CRM	Registro de ventas de Shopify en Navision
7	Web	ERP/CRM	Gestión de altas de contactos en CRM (Navision)
8	Gespa	ERP	Gestión de clientes y contactos
9	Gespa	ERP	Registro Ventas de alquileres de espacios

La arquitectura elegida para las interfaces es mediante el uso de los Web Services y del .NET Bussiness Conector de Dynamics AX para la comunicación entre la WEB y el ERP.

c) Entorno Tecnológico

Azkuna Zentroa dispone de una infraestructura tecnológica propia, pero no por mucho tiempo. Azkuna Zentroa se encuentra actualmente en un proyecto de convergencia a BilbaoTIK (ver Anexo I. Visión General Sistemas).

- Red multi-servicio LAN y red WAN.
- CPD con servidores, almacenamiento, sistemas operativos y bases de datos.
- Ordenadores personales y periféricos para el personal de Azkuna Zentroa y de los adjudicatarios.
- Ordenadores públicos e impresoras en Mediateka para la ciudadanía.

- Smartphones y datos en movilidad.

Sobre esta infraestructura, adicionalmente a las aplicaciones de gestión, coexisten una serie de sub-sistemas del edificio:

- Cámaras de seguridad (CCTV).
- Control de Accesos Restringidos, Interfonía y Videoporteros.
- Control de accesos públicos.
- Control de Aforos.
- Pantallas de Información y Televisión.
- Sala de Control.
- Autopréstamos.
- Pulsadores Baños.

Las aplicaciones de gestión se ejecutan por tanto en tres posibles ámbitos diferentes:

- En el CPD propio de Az, se trata de un ámbito que debiera desaparecer. Proyecto bastante avanzado.
- En BilbaoTIK.
- En servidores de terceros.

5. Gestión de Peticiones y Acuerdos de Nivel de Servicio

Azkuna Zentroa dispone de una herramienta propia de Service Desk basada en ITIL que cubre todo el ciclo de vida de las peticiones e incidencias: creación, acciones, aplicación de Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA), alertas, información al usuario, informes, etc.

La prestación de los servicios objeto de este pliego, así como sus indicadores de calidad, serán soportados por esta herramienta de ServiceDesk, cuyo uso en la prestación de los servicios objeto del contrato será obligatorio.

En el caso de mantenimiento correctivo los licitadores deberán definir en sus ofertas sus compromisos de SLA.

En el caso de mantenimiento evolutivo:

- Las actuaciones, una vez solicitadas y definidas por parte de Azkuna Zentroa, serán estimadas y planificadas por parte del adjudicatario, y presentadas a Azkuna Zentroa para su aprobación.
- El adjudicatario no tendrá exclusividad, Azkuna Zentroa se reserva el derecho de adjudicar la realización de alguno de estos trabajos a terceros.

6. Fases

Para una adecuada transferencia del conocimiento entre la empresa que ha venido dando el servicio hasta la fecha y la empresa entrante, se contempla una fase previa de un mes durante la cual se producirá una colaboración entre ambas empresas que garantice la continuidad del servicio con la calidad requerida. El coste íntegro de esta fase correrá a cargo del adjudicatario.

Durante esta fase previa el adjudicatario deberá:

- Diseñar la estructura del equipo de mantenimiento y la asignación de los equipos de trabajo y las personas a los diferentes perfiles.
- Recepcionar las aplicaciones y la documentación asociada.
- Realizar la formación necesaria hasta conocer las especificidades propias de las aplicaciones de Azkuna Zentroa.
- Toma de control de las herramientas técnicas aportadas por Azkuna Zentroa que sirven de soporte a la actividad.
- Organizar los procedimientos de trabajo, especialmente aquellos relativos al manejo de las incidencias y peticiones de modificaciones.
- Elaborar un Plan de Calidad, Seguimiento y Control específico del proyecto, que deberá ser presentado para su aprobación.

En la oferta presentada, el licitador deberá desarrollar claramente la propuesta de recepción de las aplicaciones y los criterios de fin de transición.

Durante la fase regular el adjudicatario realizará, por sus propios medios, la prestación de los servicios contratados, de acuerdo con los criterios definidos y a los Acuerdos de Nivel de Servicio aplicables.

Antes de la finalización del contrato, el adjudicatario deberá prestar la formación necesaria a la empresa que vaya a continuar en la prestación de los servicios objeto del contrato en los siguientes años.

7. Medios Personales

Los servicios serán prestados por la empresa adjudicataria utilizando el equipo profesional y humano recogido en su oferta, cubriendo los perfiles exigidos en el pliego y cualesquiera otros resulten necesarios para hacer posible la óptima prestación de los servicios.

Los perfiles que el licitador debe ofertar y que deberá adscribir a la ejecución del contrato son los siguientes:

- Consultor.
- Analista.
- Programador.

Adicionalmente, la empresa adjudicataria deberá nombrar un responsable de cuenta, que gestione todos los aspectos relacionados con el contrato, estando su coste subsumido en el de los tres perfiles señalados que oferte el licitador.

El personal de la empresa adjudicataria deberá poseer una experiencia y capacitación profesional suficiente y demostrada para llevar a cabo por sí mismo la totalidad de los servicios.

En la oferta se incluirá la relación nominal del personal adscrito al proyecto, indicando su currículum, titulación y experiencia (empresas en las que han trabajado y tiempo), así como su área de especialización en el ámbito de este pliego.

El adjudicatario deberá prestar toda la formación que sea necesaria para la correcta ejecución de los servicios, y garantizar la formación continua, incluyendo la formación en caso de incorporaciones de nuevo personal en su equipo, sin que ello pueda suponer un incremento en el precio hora ofertado por perfil.

El adjudicatario asume la obligación de incrementar el número de miembros de su equipo o capacitación cuando su número o formación no resulten suficientes para la adecuada prestación de los servicios.

Cualquier modificación del personal especificado en la oferta requerirá la previa aprobación por parte de Azkuna Zentroa.

La empresa adjudicataria deberá proceder a la sustitución inmediata de los miembros de su personal que desarrollen un comportamiento incorrecto o negligente en la prestación de los servicios.

8. Desarrollo y Gestión del Servicio

En los siguientes puntos se recoge el plan de mantenimiento que deberá realizar el adjudicatario, así como otros aspectos relacionados con el desarrollo del contrato.

a) Plan de Mantenimiento

Deberá recogerse en la oferta la metodología de trabajo propuesta, procedimientos, documentación, canales de comunicación, así como otros aspectos relevantes para la ejecución de los servicios.

Asimismo, deberán incluirse los procedimientos de control y seguimiento. El seguimiento del servicio se realizará en reuniones mensuales entre Azkuna Zentroa y la adjudicataria, a las que podrán ser invitadas (de mutuo acuerdo) otras empresas. Azkuna Zentroa podrá convocar, sin coste adicional, cuantas reuniones adicionales considere oportunas para tratar aspectos específicos del servicio o renunciar a la celebración de alguna de estas reuniones.

La elaboración de los informes para la celebración de estas reuniones correrá a cargo del adjudicatario.

Entre otros puntos, deberán incluirse, al menos, los siguientes:

- Relación de trabajos realizados en el período anterior.
- Revisión de los indicadores de servicio de ServiceDesk y del grado de cumplimiento de los SLA.
- Inventario de trabajos pendientes de realizar y priorización para el próximo período.
- Evolución de la base de datos de conocimiento.
- Procedimientos desarrollados / modificados.

- Propuestas de mejora a la gestión del servicio, aplicaciones, o medios técnicos.

b) Oportunidades de Mejora

Se deberá incluir en la oferta una primera propuesta de acciones a implementar sobre el modelo de aplicaciones existente, y se contemplará durante el desarrollo del contrato un servicio continúo de asesoría para la identificación de oportunidades de mejora.

c) Subcontratación

En el caso de que la empresa adjudicataria fuese a acceder a la subcontratación de alguno de los trabajos o servicios objeto de este contrato, esta subcontratación deberá ser previamente comunicada a Azkuna Zentroa y obtenida su conformidad con anterioridad a la ejecución de dicha subcontratación.

d) Documentación Técnica

El adjudicatario deberá mantener toda la documentación relativa a las aplicaciones objeto del contrato, las personalizaciones realizadas, interfaces, etc.

En relación con los incidentes ocurridos, se analizarán sus causas, la solución dada en cada caso, y se procederá al alta en la Base de Datos de Conocimiento.

Se deben establecer manuales de procedimiento del servicio en los que se documentarán los métodos de trabajo correspondientes a la prestación de los servicios, tanto para incidentes como para mantenimiento preventivo.

e) Propiedad de la Documentación

La propiedad intelectual de toda la documentación generada durante la vigencia del contrato será de Azkuna Zentroa. La copia de documentación fuera de los servidores de Azkuna Zentroa deberá ser previamente autorizada.

f) Medios Técnicos Informáticos

Azkuna Zentroa aportará las aplicaciones corporativas y la infraestructura para su funcionamiento, así como redes de comunicaciones que permitan el acceso remoto a los equipos y subsistemas. El adjudicatario deberá seguir los procedimientos y emplear dichas herramientas de acuerdo con las indicaciones de Azkuna Zentroa.

Azkuna Zentroa proporcionará las herramientas (cortafuegos, VPN etc.) para el acceso seguro a sus sistemas y equipos, pero la securización genérica del equipo (anti-virus y anti-malware, actualización del equipo etc.), constantemente actualizada, será por cuenta del adjudicatario.

Azkuna Zentroa se reserva el derecho a auditar en cualquier momento en presencia de un miembro del personal de la adjudicataria la seguridad de todos los equipos externos que accedan a sus redes. Todos los gastos de adquisición, mantenimiento, comunicaciones y otros de ordenadores, y terminales para el acceso a estas aplicaciones, redes, equipos y sub-sistemas, así como la gestión interna del servicio, serán a cuenta del adjudicatario.

g) Desarrollo de los Trabajos

La empresa adjudicataria será responsable de la completa gestión del servicio objeto de este contrato.

Si Azkuna Zentroa pusiera locales a disposición de la empresa adjudicataria, esta no adquirirá ningún derecho sobre los mismos, debiendo abandonarlos el mismo día en que se dé por finalizada la relación contractual que se establezca.

Cuando el personal de la empresa adjudicataria se halle en el centro deberá cumplir las normas y protocolos internos en cuanto a seguridad e identificación.

La empresa adjudicataria deberá observar durante la prestación de los servicios toda la normativa vigente y procedimientos internos de Azkuna Zentroa en materia medioambiental, de salubridad y de tratamiento de residuos que sea de aplicación atendiendo a las características y especificidades de los servicios a prestar en cada caso, de esta manera responderá de forma exclusiva de las sanciones administrativas y de los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que pudiera ocasionar a Azkuna Zentroa.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar los medios auxiliares comunes para la realización de sus trabajos, a excepción de aquellos propiedad de Azkuna Zentroa, si los hubiera, puestos a disposición del adjudicatario, sin que represente sobrecosto alguno para Azkuna Zentroa su utilización, mantenimiento o alimentación, a excepción de la toma de corriente de la red eléctrica.

Si hubiera medios de elevación u otros medios propiedad de Azkuna Zentroa, la empresa adjudicataria deberá hacer un uso correcto de los mismos respetando los manuales oficiales y la normativa de uso establecida a tal efecto. Serán a cargo de la empresa adjudicataria los desperfectos ocasionados por el mal uso.

9. Anexo I. Visión General Sistemas Azkuna Zentroa

