Pliego de Bases Técnicas

Prestación de servicios de

Consultoría, Soporte y Mantenimiento de los Sistemas de Información

1. Contexto

La sociedad pública Alokabide, es una Sociedad Pública adscrita al Departamento Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco y para el desarrollo de la función social de la vivienda a través de la política de alquiler, requiere contar con equipos informáticos, para la generación, tratamiento y reproducción en sus diversos departamentos y enclaves, tanto para destino interno como para las relaciones con terceros (Clientes, Proveedores, etc.…).

Actualmente Alokabide se encuentra inmersa en un proceso de Convergencia a Batera (Ejie). La duración de este proyecto se alargará hasta 2022. Esta transición lleva implícitas las siguientes tareas: creación de un tenant para Alokabide en Ejie, paso de los Sistemas de Información a servidores de Ejie, convergencia de los servicios de comunicaciones y seguridad y la gestión del puesto desde Ejie. Alokabide busca un apoyo externo para que esta transición tenga el menor impacto posible en el día a día de sus trabajadores.

Por ello el objeto de la presente licitación es la contratación por parte de Alokabide de un Servicio de asistencia a todos sus usuarios en relación con el equipamiento hardware, software y al acceso a todos los servicios informáticos necesarios para desarrollar sus funciones.
Esta asistencia consistirá en la prestación de Servicios de soporte técnico, gestión de incidencias, administración, monitorización, actualización tecnológica y mantenimiento de los puestos de usuario.

2. Objeto

El objeto del presente Pliego de Bases Técnicas es por tanto la contratación por parte de Alokabide de un Servicio de Soporte a la Gestión de la Infraestructura de Sistemas que preste los servicios profesionales de consultoría, soporte, mantenimiento preventivo, reactivo, correctivo y evolutivo de los sistemas de información.

3. Alcance

A través de este servicio se administrarán los puestos cliente y otros equipamientos informáticos de la infraestructura TIC, los cuales, siendo titularidad de Alokabide, pueden encontrarse en explotación en la red interna, en la red del Gobierno Vasco o en la red exterior.

Así mismo, dentro de este servicio se incluyen también las tareas de consultoría y asesoramiento necesarios para la realización de procesos de mejora e implantación de proyectos de alto nivel en el área de sistemas y coordinación de proveedores de TIC.

Quedan fuera del objeto del contrato el desarrollo de aplicaciones informáticas de software y el suministro de equipamiento software o hardware.

El mantenimiento de la red, los servidores y las comunicaciones lo gestionará EJIE y el servicio a este respecto se limita únicamente a asesoría y ante necesidades de mejoras o incidencias a canalizar las peticiones y respuestas hacia/desde EJIE.

4. Descripción del servicio

El servicio de soporte a la gestión de sistemas se inicia con la fase de arranque y puesta en marcha, a partir de la cual comienza la prestación del soporte de atención a solicitudes de personas usuarias, la administración y mantenimiento de la infraestructura, la puesta en marcha de proyectos informáticos, la cobertura de soporte técnico y funcional y soporte técnico especializado, así como la incorporación de modificaciones para mejoras de los procesos o prevención de posibles defectos aún no detectados.

Como condición general se establece que cualquier actuación que, dentro de lo contemplado en este pliego, sea requerida por Alokabide, será siempre solicitada, coordinada y autorizada por el Responsable de Sistemas de Información de Alokabide que será igualmente quien autorice y supervise cualquier proyecto o actuación propuesta por la empresa adjudicataria.

La descripción general del servicio y sus requerimientos técnicos son los siguientes:

4.1. Puesta en marcha del servicio y entrega al final del mismo

Realización de las tareas necesarias para el conocimiento del medio, la puesta en marcha del servicio y la entrega del mismo al finalizar el contrato.

Desde Alokabide se aportará la documentación que EJIE facilite a lo largo del proceso de convergencia.

En el plazo máximo de 10 días laborales desde la fecha de firma del contrato la empresa adjudicataria llevará a cabo las tareas necesarias para el conocimiento del medio y puesta en marcha del servicio.

Como resultado entregará:

- Plan de arranque del servicio.
- Plan de salida del servicio tras el fin del contrato.

4.2. Servicio de Asistencia a Personas Usuarias

La empresa adjudicataria proporcionará un servicio de atención a las personas usuarias de Alokabide a las consultas planteadas sobre cualquier cuestión que pueda surgir respecto al manejo de los sistemas de información, así como servicio de soporte a incidencias.

Características:

- Buzón de correo electrónico único y común a todo el equipo asignado al servicio.
- Línea directa telefónica sin tener que pasar por centralita. La empresa adjudicataria proporcionará el servicio de asistencia técnica telefónica sin límite de llamadas, ni duración de las mismas.

- Soporte en horario de oficina de Alokabide[1] durante los 12 meses del año, sin perjuicio de las necesidades derivadas de las incidencias imprevisibles (se hace referencia a ellas en la página 8).

4.3. Administración, Mantenimiento y Seguridad de la Instalación

Asistencia en la administración y mantenimiento general de la instalación informática, comprendiendo el mantenimiento correctivo, el preventivo o de mejora y el evolutivo, así como la consultoría para la evolución de la infraestructura. Estas tareas las lleva a cabo EJIE pero bajo esta licitación se desea contratar la asesoría y consultoría al respecto y la gestión junto con EJIE de la implantación de las mejoras y la resolución de las incidencias.

Cabe destacar que el papel de la empresa adjudicataria se ha de centrar en la gestión del puesto de trabajo de los usuarios de Alokabide.

Las principales funciones que, entre otras, se deberán asumir para dar soporte son:

a) Gestión del parque de microinformática: Instalación, configuración y mantenimiento de dispositivos.

b) Gestión del parque de dispositivos móviles: Instalación, configuración y mantenimiento de dispositivos.

c) Gestión de personas usuarias: altas, bajas, gestión de permisos y accesos, etc.

d) Actualización de sistemas operativos y software básico e instalación de nuevas releases y versiones.

e) Instalación de software y hardware adicional.

f) Gestión y atención de incidencias de cualquier índole en software de personas usuarias.

g) Entrenamiento y formación a personas usuarias.

h) Gestión y atención de incidencias de hardware en relación con los diferentes proveedores del mantenimiento oficial los equipos de microinformática.

i) Asistencia en la gestión y atención de incidencias y mantenimientos de la red e interlocución con los proveedores.

j) Interlocución con los servicios técnicos de entidades colaboradoras: proveedores, EJIE, Izenpe, otras entidades públicas, etc.

k) Interlocución con los distintos proveedores de soluciones software y hardware ya implantadas.

l) Asesoramiento y asistencia en implantación y gestión de sistemas.

m) Generación de documentación acorde a la normativa o necesidades internas.

[1] Actualmente el horario vigente (sin perjuicio de que pueda modificarse) es el siguiente:

- Del 1 de octubre al 31 de mayo de 8:00h a 17:00h
- Del 1 de junio al 30 de septiembre de 8:00h a 15:00h

n) Gestión de seguridad: usuarios autorizados pueden acceder a la información, la detección de vulnerabilidades y la minimización de los riegos de accesos no controlados.

o) Seguimiento y apoyo a los planes de contingencia y continuidad

4.4. Otros Servicios Específicos

Se mantendrá una línea de trabajo específica de forma coordinada con la renovación de equipos informáticos, traslado de equipamientos informáticos, etc.

De la misma forma se establecerán directrices y se realizarán los análisis oportunos sobre las necesidades de suministros de equipos informáticos, para cada petición o ciclo de renovación tecnológica, estableciendo las homologaciones del hardware y software a utilizar en la empresa.

Soporte en actuaciones de implantación de plataforma informática, como consecuencia del ciclo de renovación o adecuación tecnológica de hardware/software:

a) Apoyo informático a traslados, cambios de sede y cableados de oficinas.

b) Implantación de soluciones corporativas con planes de despliegue específicos.

c) Intervenciones técnicas urgentes en situaciones especiales.

d) Apoyo en las intervenciones de terceros sobre los sistemas de información

e) Otras actuaciones a medida.

Participación y presencia en las auditorías que se ejecuten por parte de empresas externas, relacionadas con los procesos de seguridad y otros aspectos que tengan que ver con los sistemas de información, así como la participación en ejercicios de verificación de medidas de ciberseguridad, junto con la posible participación de equipos externos.

5. Entorno tecnológico

En el presente apartado se describe el entorno tecnológico Software y Hardware de Alokabide. Este entorno es cambiante, por lo que la descripción actual es meramente informativa con el objeto de que las empresas licitadoras puedan hacerse una idea del alcance del servicio y puede verse sujeta a cambios.

Sistemas Operativos:

- Microsoft Windows, versión 10

Aplicaciones:

- Microsoft Dynamics NAV 2016
- Microsoft SQL server
- Microsoft PowerBI Pro
- SalesForce

- Microsoft SharePoint 365
- Microsoft Office 365

Parque de estaciones de trabajo y smartphones de Alokabide:

- Nº de equipos: 135 PC's y portátiles
- Nº de Smartphones: 54
- Nº de usuarios en el dominio: 267 usuarios

Esta relación es orientativa; no es de carácter exclusivo, ni exhaustiva. Comprende los elementos principales y por tanto está sujeta a modificaciones.

5.1. HERRAMIENTAS DE SEGUIMIENTO ONLINE

El adjudicatario deberá proveer e instalar una herramienta completa para el seguimiento online de los incidentes y solicitudes realizadas, su estado (abiertas, en progreso o cerradas) así como su cumplimiento del nivel de servicio. Esta herramienta deberá ser flexible permitiendo un seguimiento detallado por parte de los técnicos del histórico de cada una de las incidencias como de manera global para Alokabide

6. Niveles de prestación de servicio

La empresa adjudicataria detallará los niveles de calidad de servicio a aplicar en base a las características de la solicitud según la siguiente tipología:

- Incidencia: Error o fallo del correcto funcionamiento de los sistemas.
- Mejora: Tareas que responden a cambios en la configuración, mejoras en los sistemas u otras solicitudes de trabajo no asociadas a errores en los sistemas.

Y las siguientes prioridades:

- Prioridad Crítica: Contempla los siguientes casos y aquellos equivalentes:
  - La solicitud tiene impacto directo en la seguridad de los sistemas.
  - La persona usuaria no puede desempeñar su trabajo hasta que no se atienda la solicitud.
  - La solicitud es parte, o puede producir, una incidencia de protección de datos.
- Prioridad Alta: Prioridad estándar de las solicitudes de tipo incidencia. Además, también aplica a aquellas peticiones de tipo mejora necesarias para el correcto desarrollo de la actividad de la organización y que justifiquen la necesidad de una rápida intervención por restricciones en los plazos de entrega.
- Prioridad Media: Prioridad estándar de las solicitudes de tipo mejora.

La definición de tiempo de respuesta y tiempo de resolución a contemplar es la siguiente:

- Tiempo de Respuesta: intervalo de tiempo necesario para que la empresa adjudicataria realice un primer procesamiento de la solicitud de servicio de la persona usuaria y ofrezca

una primera respuesta. Esta respuesta no tiene porqué ser la resolución definitiva, pero al menos debe contener una primera valoración y una fecha de resolución aproximada.

- Tiempo de Resolución: intervalo de tiempo necesario para analizar y resolver la solicitud. En el caso de peticiones de mejora con un alcance extenso que no puedan ser resueltas en el momento o que requieran varias fases de actuación, se contempla como resolución el planteamiento, valoración y planificación de las distintas tareas a desarrollar para la resolución.

En base a los parámetros definidos, el servicio requiere como mínimo los siguientes niveles de servicio:

	Prioridad Crítica	Prioridad Alta	Prioridad Media
Tiempo de respuesta	1 hora	2 horas	1 día
Tiempo de resolución	4 horas	1 día	2 días

7. Trabajo

En el presente apartado se definen las características mínimas del equipo y las bases de la coordinación del trabajo con Alokabide.

7.1. Estructura del equipo de trabajo

De acuerdo con los objetivos establecidos, y para su consecución eficiente, se define la estructura del EQUIPO PROFESIONAL MÍNIMO NECESARIO REQUERIDO, los perfiles profesionales de cada uno y sus funciones. El nivel de experiencia y capacitación exigido es el necesario para un equipo senior, con amplios conocimientos y experiencia, requerimientos que se detallan en la documentación administrativa.

PERFIL	FUNCIONES

Jefe/a de Proyecto Senior	Actuar como la persona responsable de coordinación técnica y responsable de primer nivel designada por la empresa adjudicataria, siendo su responsabilidad: - Planificar junto con el Responsable de Sistemas de Alokabide la actividad global coordinando al equipo de la empresa adjudicataria para la consecución de la planificación. - Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato e impartirle las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación servicio contratado. - Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de las funciones que tiene encomendadas. - Controlar la asistencia de las personas del equipo. - Garantizar el cumplimiento de las normas laborales. - Organizar el régimen de las vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente con el Responsable de sistemas de información de Alokabide. - Informar en su caso de las incidencias relacionadas con su equipo que pudieran tener implicaciones en el desarrollo del servicio. - Informar acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo. - Garantizar que las personas que integran el equipo de trabajo disponen de formación y recursos de todo tipo (materiales o inmateriales) necesarios para la prestación del servicio.
Técnicos/as de Microinformática y Sistemas Senior	Realizar un mantenimiento preventivo de los sistemas de microinformática. Resolución de incidencias y soporte técnico de los sistemas de microinformática.

Los distintos perfiles profesionales deberán estar asignados a personas distintas, no pudiendo asumir una misma persona distintos perfiles.

El equipo deberá cumplir los requerimientos de solvencia técnica referentes a experiencia y capacitación exigidos en la documentación administrativa del presente concurso de acuerdo con las características de la infraestructura de sistemas de información de Alokabide y con las necesidades del servicio.

7.2. Horario y lugar de prestación del servicio

Por regla general, los trabajos se realizarán en las dependencias de la empresa adjudicataria, excepto salvedades como impartir formación, reuniones de seguimiento, entrevistas con personas usuarias, u otras tareas puntuales que precisen de la presencia de los componentes del equipo en las oficinas de Alokabide.

Dentro de estas salvedades hay que resaltar que la naturaleza de los trabajos de mantenimiento de microinformática (intervenciones en los puestos de trabajo de las personas usuarias para reposición o instalación de HW, instalación o actualización de SW de usuario, resolución de incidencias HW/SW, configuración de dispositivos, configuración de tomas de red…) conllevan tareas diarias que deben realizarse en las distintas dependencias de Alokabide. Siempre que surja la necesidad y sea necesario se prestará servicio in situ en la Oficina Central de Alokabide o alguna de las oficinas de atención al cliente sitas en Bilbao o Donostia.

Por ello, es REQUISITO que el servicio de mantenimiento de los sistemas y equipos microinformáticos esté disponible los 12 meses del año para cualquier incidencia o necesidad que pueda surgir durante el horario de la jornada laboral de Alokabide, y además, si el servicio debe prestarse in situ en las propias oficinas de Alokabide, el lapso transcurrido desde la demanda del técnico hasta la presencia del mismo en las oficinas de Alokabide, deberá ser siempre inferior a 1 hora.

Por otra parte, en la elaboración de la oferta debe tenerse en consideración que:

> La empresa adjudicataria no imputará a Alokabide ningún gasto derivado de los desplazamientos a las oficinas de Alokabide: ni respecto a los costes de transporte, ni a los del tiempo invertido en el desplazamiento.

De igual manera y con carácter excepcional vinculado al propio objeto del servicio contratado el equipo de trabajo dispondrá de los accesos necesarios a las aplicaciones y sistemas de información de acuerdo al alcance del contrato.

Además, en circunstancias excepcionales, que se determinarán a criterio del Responsable de Sistemas de Información de Alokabide, o cuando la realización efectiva de los trabajos no se ajuste a la planificación, la empresa adjudicataria deberá comprometerse a una plena disponibilidad, incluso fuera del mencionado horario de jornada laboral.

La empresa adjudicataria proveerá a su personal de las herramientas necesarias para el desempeño de sus funciones, tanto herramientas hardware como software.

7.3. Organización

El equipo asignado al servicio mantendrá, al menos, las siguientes reuniones periódicas de seguimiento, con carácter presencial en las dependencias de Alokabide:

- Seguimiento quincenal de organización y seguimiento del servicio
  - Periodicidad: Quincenal.
  - Lugar: Dependencias de Alokabide.
  - Asistentes: Jefe/a de Proyecto de la empresa adjudicataria y Responsable de Sistemas de la Información de Alokabide.

- Objeto: Revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto, la facturación y la evaluación continua del servicio.
- Documentación: Reporte mensual de las incidencias resueltas.

El objeto de estas reuniones es llevar un seguimiento del servicio. Adicionalmente, cuando las tareas a realizar en el marco del servicio así lo requieran, Alokabide podrá convocar cuantas reuniones adicionales estime necesarias.

7.4. Cambios en la composición del equipo

Para garantizar la solvencia técnica del equipo, la autorización a la empresa adjudicataria de cambios puntuales en la composición del equipo de trabajo requerirá de las siguientes condiciones:

1. Solicitud escrita incluyendo mediante justificación detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio, con un mínimo de 15 días antes de que el mismo se haga efectivo.
2. Presentación de persona sustituta con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir, cumpliendo con las condiciones y requisitos técnicos exigidos en este pliego.
3. El traspaso de conocimientos al candidato elegido correrá a cargo de la empresa, estimándose en un mínimo de 15 jornadas laborables desde su incorporación, no facturables.

En caso de que exista una justificación probada por parte de Alokabide, en la cual se demuestre el servicio prestado por las personas sujetas a cambio no cumplen con las expectativas descritas en el presente pliego, la empresa adjudicataria procederá al cambio conforme a las condiciones expuestas en los puntos 2, 3 y 4 de este apartado.

El personal que la empresa adjudicataria deba contratar dependerá exclusivamente de ésta. En ningún supuesto podrá considerarse la existencia de una relación contractual, laboral o de ninguna naturaleza respecto a ALOKABIDE, tanto durante la vigencia del contrato como al término de este.

8. Confidencialidad

Todos los trabajos realizados tendrán carácter confidencial, no pudiendo la empresa adjudicataria utilizar para sí ni proporcionar a terceros, datos o información alguna de los trabajos contratados sin autorización escrita de Alokabide, estando, por tanto, obligado a poner todos los medios a su alcance para conservar el carácter confidencial y reservado tanto de la información y documentación recibida de Alokabide, como de los resultados obtenidos del trabajo realizado.

La empresa adjudicataria será responsable de daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de esta obligación.

Junto con el contrato de servicios se firmará un contrato anexo de encargo del tratamiento con acceso a datos de carácter personal propiedad de la empresa cliente, conforme a la legislación vigente en materia de protección de datos.

9. Propiedad intelectual

Todos los derechos de propiedad intelectual y de 'Copyright' que se puedan derivar de los trabajos realizados serán propiedad exclusiva de Alokabide, obligándose las partes a otorgar el documento oportuno cuando éste sea necesario, para la debida constancia pública de este hecho ante cualquier Organismo o Registro, tanto de la Comunidad Autónoma como de la Administración Central del Estado.

La empresa adjudicataria será responsable de daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de esta obligación.

10. Resolución de dudas

Para solventar cualquier duda sobre el presente Pliego de Bases Técnicas, las consultas se dirigirán al siguiente email: lizitazioak@alokabide.eus