



Arabako kalkulu Gunea, A.B.  
Centro de Cálculo de Álava, S.A.

# **SERVICIO SOPORTE EN EL ÁMBITO DE OPERACIÓN**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS (PPT).**

**EXP 26043**

## 1. INTRODUCCION

El Centro de Cálculo de Álava, S.A. (en adelante, CCASA) provee de servicios informáticos a la Diputación Foral de Álava (en adelante, DFA) y a algunos de sus organismos autónomos dependientes.

Dentro de los servicios suministrados por CCASA se encuentra, el Servicio de Operación el cual realiza tanto la monitorización de las infraestructuras centrales, como el control y seguimiento de la correcta ejecución de los procesos y servicios.

Estos servicios suministrados por CCASA se realizan los días laborables de lunes a viernes en horario de 7:00 a 22:00, en 2 turnos de mañana y tarde.

Lo que pretendemos con este pliego es la externalización de los servicios de Operación del turno de tarde, reduciendo las actividades del servicio a la monitorización de alguno de los sistemas informáticos corporativos y al control y seguimiento de los procesos.

## 2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de esta contratación es la prestación de un servicio soporte en el ámbito de Operación, cuyas tareas principales serán control y seguimiento de la correcta ejecución de los servicios y procesos, de manera que se garantice el normal desarrollo del servicio informático prestado por CCASA.

## 3. SERVICIOS A REALIZAR

### 3.1. Tareas

La prestación del servicio de soporte a Operación requerido incluye como mínimo estas tareas:

- Operación y monitorización de los sistemas informáticos centrales:

#### **Plataforma Mainframe**

Tareas relacionadas con el seguimiento de la disponibilidad de los sistemas mainframe, como pueden ser vigilar las herramientas de monitorización, los logs, etc., notificando en caso de impacto en el servicio a las personas responsables de los mismos.

Ejecución de tareas periódicas o de nivel 1 según lo establecido en los procedimientos de Operación de CCASA

Los sistemas a monitorizar se incluyen en el documento de Plataformas Actuales.

#### **Plataforma Distribuida**

Tareas relacionadas con el seguimiento de la disponibilidad de los componentes de la plataforma tecnológica, como pueden ser vigilar las herramientas de monitorización, los logs, notificando en caso de impacto en el servicio a las personas responsables de los mismos.

El número de servidores a monitorizar se incluye en el documento de Plataformas Actuales siendo un máximo de 15 servidores en alta disponibilidad.

- Gestionar las alertas y ejecutar el procedimiento asociados a dichas alertas. En caso de impacto escalar al grupo técnico correspondiente según las indicaciones del procedimiento.

### **Plataforma Mainframe**

Monitorización de las alertas con la herramienta de Control-O notificadas por consola o correo electrónico

### **Plataforma Distribuida**

Monitorización de las alertas con herramienta propia de CCASA notificadas por correo electrónico

- Soporte específico en campañas especiales, realizando tareas de monitorización, supervisión de las infraestructuras centrales y control de los servicios y procesos según las especificaciones dadas por CCASA, notificando en caso de impacto en el servicio a las personas responsables del mismo.

Por campañas especiales, nos referimos a las campañas anuales de Renta y Patrimonio, junto con la de Sociedades, establecidas en el calendario fiscal de Álava. Además de cualquier otra campaña o situación especial que pueda surgir a lo largo de la duración del contrato de servicios relacionada con el objeto del expediente, siempre de acuerdo con la empresa adjudicataria y según unos procedimientos establecidos de actuación.

- Operación y Monitorización de los Procesos BATCH

Monitorización y seguimiento de procesos en los distintos entornos, tanto en los sistemas Mainframes como Distribuidos, a través de la herramienta de planificación existente en CCASA

La volumetría de los procesos se especifica en el documento de Plataformas Actuales

Supervisión del buen funcionamiento de los procesos en los distintos entornos, realizando comprobaciones del inicio, ejecución y finalización de estos. Si fuese necesario, se abrirá incidencia en la herramienta disponible de ticketing al área responsable del proceso, notificando en caso de impacto en el servicio a las personas responsables del mismo.

Seguimiento de procesos especialmente indicados por CCASA según las necesidades del servicio a DFA

- Desbloqueo de usuarios de red, según los procedimientos establecidos en CCASA

- Gestión de incidencias:
  - Acceso a la herramienta de ticketing de CCASA para la apertura de incidencias
  - Documentación de incidencias o cualquier tema de importancia para el seguimiento del servicio prestado y el traspaso de situación al turno matinal que garantice la continuidad del servicio.
- Revisar y gestionar el correo funcional del grupo empleado para proporcionar el servicio
- Identificar áreas de mejora y hacer recomendaciones al respecto, así como participar en iniciativas de reducción de alertas y en eliminación de alertas duplicadas
- Cualquier otra tarea que pueda surgir a lo largo de la duración del contrato de servicios relacionada con el Objeto del Expediente siempre llegando a un acuerdo con la empresa adjudicataria

### 3.2. Condiciones del Servicio:

- El horario de la prestación de servicio será:

Los días laborables de lunes a viernes, de 14:30 a 21:30, de manera remota, teniendo en cuenta el calendario laboral de la DFA/CCASA. Se podrá solicitar siguiendo las indicaciones del punto 3.5

Durante la ejecución del contrato, CCASA podrá solicitar la modificación de los horarios expresados en este apartado siempre que esto no suponga un aumento del tiempo total de servicio y consensuado con la empresa adjudicataria.

En caso de existir un aumento del tiempo total de servicio las modificaciones serán consensuadas entre CCASA y la empresa proveedora.

- Nivel de Soporte corresponde al Nivel 1 como soporte básico
- El tiempo de respuesta se define como el intervalo transcurrido desde la recepción de la alerta en los canales habilitados hasta el primer acuse documentado con acción inicial realizada por el operador, dentro del horario contractual.
- Los canales de comunicación serán principalmente vía telemática (teléfono, correos electrónicos, chat)
- El CCASA proporcionará una forma de conexión segura a sus sistemas para realizar las labores necesarias.

- El servicio se prestará en castellano

### 3.3. Organización

La empresa adjudicataria deberá disponer de la organización necesaria para poder acometer con éxito el servicio solicitado, para lo que deberá componer un grupo de trabajo que cuente con, como mínimo, con las siguientes figuras:

- Responsable del servicio, cuyas tareas principales serán:
  - ✓ Control y seguimiento del servicio
  - ✓ Centralizar y coordinar las relaciones con CCASA
  - ✓ Estudio de necesidades.
  - ✓ Facturación.
  - ✓ Asegurar el cumplimiento de lo especificado en el Anexo de Seguridad y Confidencialidad del PCAP
- Responsable técnico, cuyas responsabilidades serán:
  - ✓ Se encargará de la interlocución técnica con CCASA
  - ✓ Realizar informes periódicos de servicio
  - ✓ Adoptar las decisiones necesarias para el cumplimiento del servicio
  - ✓ Proponer soluciones técnicas para las tareas a realizar en el servicio
  - ✓ Proponer mejoras

- Equipo de trabajo de Operación:

Tras una fase de transferencia de conocimientos (referida en el punto 3.6), se le exigirá poseer un conocimiento suficiente de los servicios soportados, para realizar las tareas propias del servicio detalladas en este documento.

Adicionalmente deberán:

- ✓ Documentar adecuadamente las tareas realizadas durante la prestación del servicio.
- ✓ Informar a los responsables del servicio de Operación de CCASA, al menos de:
  - Pérdida de servicio
  - Incidentes graves que impidan que el servicio se preste en las condiciones adecuadas.

Las condiciones mínimas a cumplir (en cuanto a titulación y experiencia) por cada uno de estos perfiles vienen detalladas en el CC de la licitación.

Todas las personas responsables deberán tener un canal de comunicación fluido para solventar cualquier aspecto que pueda surgir durante la ejecución del contrato.

La empresa adjudicataria podrá añadir, a los mínimos solicitados, los perfiles que considere necesarios para la correcta ejecución del servicio.

Los periodos vacacionales de los equipos serán organizados y planificados por la empresa adjudicataria y estos serán cubiertos por personal adecuadamente formado y que a su vez puedan acreditar el cumplimiento de los requisitos descritos, de manera que los servicios no se resientan en ningún momento. Igualmente, la empresa adjudicataria suplirá las bajas temporales o definitivas con los recursos apropiados, exigiendo que la persona que vaya a acometer dicha suplencia cumpla con los requisitos y conocimientos recogidos en el presente pliego.

### **3.4. Ubicación física**

Los servicios se prestarán de manera remota, en los locales de la empresa adjudicataria mediante conexión a DFA/CCASA, garantizando la adecuada seguridad y confidencialidad de la información. Es por ello, que en la oferta presentada se deberá indicar desde dónde y con qué medidas de seguridad se prestará el servicio.

Dada la criticidad de este servicio, la empresa se dotará de las medidas oportunas para contar con un plan de contingencia, de manera que se garantice la operatividad del servicio.

### **3.5. Plataformas Tecnológicas.**

La prestación del servicio de soporte a Operación se llevará a cabo sobre las plataformas tecnológicas que se detallan en el documento de "Plataformas actuales" en el que se describe la plataforma de mainframe y distribuida a monitorizar que, debido a la constante evolución de las soluciones informáticas, podrán ir incorporándose o modificándose a lo largo de la duración del contrato, sin variar sustancialmente el nº de servicios a monitorizar siempre acordado con la empresa adjudicataria.

Así mismo se indica la volumetría actual de los procesos BATCH en las horas del servicio objeto de este expediente y en ambas plataformas, Mainframe y Distribuido

Por motivos de seguridad de DFA, en el presente pliego no se publica ni el documento de "Plataformas Actuales" ni el calendario laboral de CCASA. Los interesados en el proceso de licitación deberán solicitarlos en la dirección de correo electrónico [licitacion\\_ccasa@araba.eus](mailto:licitacion_ccasa@araba.eus) indicando:

- N° de expediente
- Empresa solicitante

- Nombre del contacto
- Correo electrónico
- Número de teléfono del contacto

La información contenida en el documento de “Plataformas Actuales” y el “calendario laboral de CCASA” no será facilitada a empresas que por su tipología y en opinión de CCASA no tengan interés legítimo en participar en el proceso.

### 3.6. Modo de ejecución del Servicio

Se deberá presentar una planificación del servicio que contemple las siguientes fases:

- FASE DE DIAGNÓSTICO o Descubrimiento.

En esta fase se realizará una revisión conjunta entre CCASA y la empresa adjudicataria de la forma de ejecución del alcance del servicio, donde se identifica, inventaría y analiza el entorno tecnológico para establecer una estrategia de supervisión eficaz, la estructura de gestión, las exigencias del servicio y la organización del mismo. Asimismo, en esta fase también se realizará una revisión de los servicios, recopilación de procedimientos, instrucciones técnicas y buenas prácticas, análisis de riesgos, normativa aplicable, etc.

- FASE DE TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS

En esta fase se realizará una transferencia de conocimientos estructurada, mediante la ejecución de un plan de reuniones específicas y formación funcional en aquellos casos que se requiera.

Al finalizar esta fase se deberá tener un conocimiento exhaustivo de las herramientas y procedimientos habituales.

Se deberá indicar la duración propuesta para cada una de las fases anteriores. La suma de la duración de las dos primeras fases no podrá ser superior a 2 meses, en las mismas deberán participar obligatoriamente todos los componentes del equipo de trabajo.

- FASE DE OPERACIÓN DEL SERVICIO

El objetivo de esta fase es ejecutar y gestionar los servicios objeto de este pliego de bases técnicas, mediante el desarrollo de las actividades indicadas y garantizar la calidad del servicio mediante los protocolos establecidos, el control de calidad del servicio y la elaboración de propuestas de acciones de mejora

La empresa adjudicataria pondrá los medios materiales, técnicos, logísticos y de cualquier otro tipo necesarios para la realización del servicio objeto del expediente.

Para la prestación del servicio se utilizarán las herramientas que CCASA determine, pudiendo proponer la utilización de otras herramientas consensuadas con CCASA

### 3.7. Control y Seguimiento.

Con el objetivo de verificar el cumplimiento del nivel de servicio comprometido y adoptar las medidas correctoras necesarias se realizarán reuniones periódicas bimensuales y la empresa adjudicataria elaborará informes de seguimiento, para el correcto análisis de la evolución del servicio.

Se contempla, como mínimo, un informe de seguimiento mensual, que deberá cumplir:

- Se entregará antes del segundo martes del mes correspondiente.
- Analítica del periodo.
- Incidencias o problemas graves.
- Actuaciones realizadas.
- Propuestas de mejoras y/o cambios.
- Otros temas adicionales que considere de interés.

Durante la ejecución del contrato se podrá solicitar la realización de cuantas reuniones y/o informes adicionales sean necesarios para un mejor análisis del servicio o ahondar en el detalle de una incidencia o problema concretos.

### 3.8. Acuerdos de Nivel de Servicio

Se han definido para este servicio como mínimo, los siguientes indicadores:

- Tiempo de respuesta de las alertas recibidas
- Porcentaje de incidencias de procesos BATCH registradas correctamente

Para cada indicador se definen una serie de campos:

- Identificador. Código que identifica el indicador.
- Descripción. Descripción del indicador.
- Fórmula de cálculo. Método para calcular el indicador.
- Periodicidad. Frecuencia de cálculo del indicador.
- Valor objetivo. Valor fijado como objetivo para el indicador.
- Penalización. Indica si se ha de aplicar penalización en caso de no alcanzarse el valor objetivo.

#### 3.8.1. Tiempo Medio de respuesta de las alertas recibidas mensualmente

Identificador: TRA

Descripción:

- **TRA:** Tiempo Respuesta de las Alertas.  
Tiempo desde el primer mensaje de alerta recibida hasta el primer mensaje del operador con la tarea o comprobación realizada.

Fórmula de Cálculo:

- **TAL:** Tiempo en hh:mm en el que se recibe la alerta vía correo o por consola
- **TRE:** Tiempo en hh:mm en el que se da una respuesta vía correo con la acción realizada

- TNA: Total de alertas recibidas en el mes

$$TRA = \frac{\sum_m (TRE - TAL)}{TNA}$$

Periodicidad: Mensual.

Valor objetivo: < 30'

Penalización: Si.

Cada mes que no se cumpla este indicador supondrá una penalidad, según la tabla adjunta, sobre el importe total mensual del servicio, calculado como el importe total dividido por el número de meses de contrato. Las penalidades se realizarán según la siguiente tabla:

| TRA        | Penalidad |
|------------|-----------|
| < 30'      | 0%        |
| 30' – 60'  | 2%        |
| 60' – 120' | 5%        |
| > 120'     | 10%       |

### 3.8.2. Porcentaje mensual de incidencias de procesos registradas correctamente

Identificador: **IPRC**

Descripción:

- **IPRC:** Porcentaje de las Incidencias de Procesos Registradas Correctamente

Fórmula de Cálculo:

- NINC: Información obtenida de la herramienta de ticketing: nº de incidencias de procesos registradas correctamente en el horario contractual.
- NINT: Incidencias registradas en el horario contractual.

$$IPRC = \frac{\sum_m NINC}{NINT} \times 100$$

Periodicidad: Mensual

Valor objetivo: > 90%.

Penalización: Si.

Cada mes que no se cumpla este indicador supondrá una penalidad, según la tabla adjunta, sobre el importe total mensual del servicio, calculado como el importe total dividido por el número de meses de contrato. Las penalidades se realizarán según la siguiente tabla:

| IPRC      | Penalidad |
|-----------|-----------|
| > 90%     | 0%        |
| 70% – 90% | 2%        |
| 50% – 70% | 5%        |
| < 50%     | 10%       |

Adicionalmente a los indicadores expresados con anterioridad, se podrá indicar en la oferta una propuesta de indicadores, con su meta correspondiente. Se deberán indicar con la misma información (Identificador, Descripción, Fórmula de cálculo. Periodicidad, Valor objetivo.)

Los indicadores y sus metas, si las tuviesen, podrán ser ajustados durante la duración del contrato, siempre previo acuerdo entre ambas partes, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio.