

PLEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO EN CLOUD DE APLICACIONES SOPORTADAS EN SISTEMAS AS400 DEL AYUNTAMIENTO DE SOPELA



ANTECEDENTES

El Ayuntamiento de Sopela cuenta con varias aplicaciones que se soportan sobre un sistema AS400 de IBM.

Actualmente, las aplicaciones residen en un Entorno IBMi POWER9 alojado en Cloud, donde se incluyen todos los sistemas de salvaguarda de información, niveles de protección y control de accesos, y garantías de continuidad del negocio a través de umbrales de disponibilidad mínimos.

1. NECESIDADES A SATISFACER Y OBJETO DEL CONTRATO

A la vista de lo expuesto en el punto anterior, la principal necesidad a satisfacer es el suministro del soporte tecnológico para que las aplicaciones del ayuntamiento de sopela sigan prestando servicios.

El suministro deberá contar con sistemas de salvaguarda (backup) de información y protección del sistema.

Se entiende que para llegar a este escenario se ha definir un proyecto que consistiría en la adaptación del sistema y aplicaciones actuales a una plataforma compatible con dicha arquitectura de hardware. Se busca un proceso de migración ágil y rápido con el menor impacto posible para la continuidad de la actividad municipal. Tal como se indica, el destino de las aplicaciones ha de ser un sistema externo compatible con el actual y el proceso de trasvase también es parte del alcance de esta licitación. Este servicio de hosting externo será contratado por un periodo de 2 años con opción a 2 extensiones de 1 año cada una.

El periodo para completar el plan de migración de aplicaciones que actualmente corren bajo el sistema AS400 ha de garantizar que no se produzcan cortes de servicio extensos en entornos de producción debido a que dan soporte a un área municipal crítica, como es la seguridad ciudadana.

Se deberá especificar en la oferta cual es la ventana con corte de servicio necesaria para tomar el volcado de datos y puesta en producción en la nueva plataforma y será objeto de valoración en la oferta y no podrá exceder las 12h.

También se deberá especificar en la oferta cual es el periodo necesario para el proceso de migración en términos generales (periodo fecha entre kick-off proyecto y fecha puesta en producción), que no podrá exceder de 10 días y será objeto de valoración.

Habrà de tenerse en cuenta como especificidad del proyecto, que el ayuntamiento de Sopela, cuenta también con un proveedor de servicios para quien debe garantizarse el acceso de cara a realizar ciertos cambios o mejoras en aplicaciones, que a su vez pueden requerir permisos para el compilado de las mismas (en general, QSECOFR).



Por término general una vez validada la puesta en marcha, el servicio deberá cubrir labores de operación del sistema, la gestión de usuarios, la administración y control de accesos, la salvaguarda de información y la gestión de la seguridad (incluido el compromiso de parcheo y actualización al día de sistema operativo y diferentes componentes de software base), así como la monitorización y optimización del rendimiento del sistema.

1.1. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LA PLATAFORMA DESTINO

Los requisitos mínimos de la plataforma destino y los niveles de servicio serán los siguientes:

- Sistema de hardware IBM Power 9 con 64 GB de RAM
- Capacidad mínima del sistema 80 GB en disco externo de estado sólido conectado por Fiber-Channel
- Redundancia en sistemas de comunicaciones y sistemas eléctricos para evitar la indisponibilidad del sistema
- Habilitación para 40 usuarios con garantía de disponibilidad mínima para 20 conexiones concurrentes.
- Disponibilidad 24x7 con garantía mínima de un 99%
- Ejecución de procesos de backup diarios, semanales y mensuales
- Se garantizará acceso a BBDD vía ODBC u otros protocolos estándar que se requieran.

1.2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE LA PLATAFORMA DESTINO

Debido a la naturaleza de trabajo por turnos de algunos departamentos, los requisitos mínimos de los niveles de servicio serán los siguientes:

- Soporte 24 x 7 de Operación con teléfonos de guardia los 365 días del año
- Atención de incidencias-solicitudes de sistemas con tiempos de respuesta máximo de 1 hora y tiempo de resolución de 4 horas a 24 horas según prioridad.
- Traspaso y Ejecución de Planificaciones y procesos de negocio actuales (colas de trabajo, descripciones y Subsistemas) al nuevo entorno Cloud propuesto por el licitador.
- Traspaso de las Bibliotecas y objetos de datos del Cloud actual al nuevo propuesto por el licitador.

2. PRESUPUESTO Y FACTURACION

- 2.1. El presupuesto para el contrato por 2 años objeto de esta licitación es de 19.000€ + 21% IVA 22.990€



Teniendo en cuenta que el contrato cuenta con la posibilidad de extensiones de seis meses cada una, el valor total estimado del contrato es de 38.000€ + 21% IVA 45.980€

2.2. La facturación se realizará a mes vencido para los servicios contratados y comenzará tan pronto la totalidad de los sistemas estén activos en producción.

3. OTROS ELEMENTOS A TENER EN CUENTA

3.1. SEGURIDAD

La plataforma externa deberá contar con la posibilidad de realizar conexiones seguras SSL punto a punto con el ayuntamiento en modo nativo para el hardware de seguridad perimetral del Ayuntamiento de Sopela, de lo contrario se deberá proveer una solución completa de extremo a extremo para securizar la conexión entre ubicaciones. Además, la solución propuesta, deberá contar en su extremo de una conexión simétrica con un mínimo de 100 MB y en cualquier caso, deberá estar dimensionada para asegurar la total agilidad en el funcionamiento del sistema.

Se deberán describir en la oferta los aspectos relativos a la seguridad, relacionados con la gestión de usuarios (políticas que se aplicarán en duración de contraseñas, complejidad, intentos previos a bloqueo de cuentas...)

3.2. NIVELES DE SERVICIO

Será exigible al adjudicatario, aportar con periodicidad mensual y a discreción por parte del ayuntamiento de Sopela, cuadros de mando presentando KPI relativos a % disponibilidad del sistema, número de solicitudes de servicio-incidencias recibidas, con categorización de las mismas en función de tiempos de resolución, etc., según tablas especificadas a continuación.

También se deberá aportar en dicho cuadro de mando, información sobre consumo de almacenamiento y RAM para los sistemas en producción.

Tal como se indica en los apartados de características, se deben garantizar los siguientes niveles de servicio según SLA (Acuerdo de Niveles de Servicio) descritos:

- Disponibilidad entorno productivo 24x7 con un mínimo de 99% mensual

Las penalizaciones que se aplicarán en el supuesto de incumplimiento de dicha disponibilidad se regirán según la siguiente tabla:

DISPONIBILIDAD	PENALIZACIÓN
98% <= Disponibilidad < 99%	15 % cuota mensual
97% <= Disponibilidad < 98%	20 % cuota mensual
50% <= Disponibilidad < 97%	30 % cuota mensual
Disponibilidad < 50%	100 % cuota mensual

- Soporte y Resolución incidencias:



A cada petición de soporte, se le asignará una de las prioridades descritas a continuación. El adjudicatario utilizará la prioridad especificada por a menos que esté en clara discordancia con la naturaleza del problema, en cuyo caso la prioridad revisada se acordará entre las partes. El procedimiento de escalado se aplicará si las partes no son capaces de acordar la prioridad adecuada.

- o Prioridad 1: Esta prioridad debe asignarse a una petición de soporte si Sopelako Udala no puede utilizar una función que es esencial para su negocio y como resultado no puede continuar con el curso ordinario del mismo.
- o Prioridad 2: Esta prioridad debe asignarse a una petición de soporte si Sopelako Udala no puede utilizar una función importante y como resultado se le han causado graves molestias, pero no le impide continuar con el curso ordinario del mismo.
- o Prioridad 3: Esta prioridad debe asignarse a una petición de soporte si Sopelako Udala no puede utilizar una función y como resultado se le han causado algunas molestias, pero no graves.

Para cada una de las prioridades resultantes de esta matriz se establecen los siguientes SLA (Acuerdo de Nivel de Servicio) por corrección de errores.

- o 3: Prioridad media: Tiempo de resolución no superior a 24 horas.
- o 2: Prioridad alta: Tiempo de resolución no superior a 8 horas.
- o 1: Prioridad crítica: Tiempo de resolución no superior a 4 horas.

Las penalizaciones por no cumplimiento de SLA de resolución de incidencias se registrarán según la siguiente tabla:

PROCENTAJE CUMPLIMIENTO SLA	PENALIZACION
Menos del 85% de las incidencias de prioridad 1 y 2	15% cuota mensual
Menos del 75% de las incidencias de prioridad 1 y 2	30% cuota mensual
Menos del 85% de las incidencias de prioridad 3	10% cuota mensual
Menos del 75% de las incidencias de prioridad 3	15% cuota mensual

- Periodos de ejecución comprometidos en oferta

Los periodos de ejecución comprometidos en la oferta también estarán sujetos a SLA y por tanto el incumplimiento de los mismos implicará penalizaciones.

Si la oferta ganadora se ciñera a los tiempos máximos marcados en PPT, aplicaría la penalización en relación a "Periodo máximo según PPT".

- Ventana con corte de servicio necesaria para tomar el volcado de datos y puesta en producción

NIVEL INCUMPLIMIENTO	PENALIZACION
Periodo ofertado	1.000€
Periodo máximo según PPT	1.500€

- Periodo fecha entre kick-off proyecto y fecha puesta en producción

NIVEL INCUMPLIMIENTO	PENALIZACION
----------------------	--------------



Periodo ofertado	1.000€
Periodo máximo según PPT	1.500€

4. FIN DEL SERVICIO

En el supuesto de finalización del contrato o cese anticipado del servicio, el adjudicatario remitirá al ayuntamiento de Sopela una copia del backup de los datos, configuraciones, parametrizaciones, aplicativos y toda aquella información y datos necesarios para que sea posible realizar una réplica exitosa del servicio en otro entorno. La entrega de dicha información realizarse en 5 días hábiles a contar desde la fecha de comunicación de la no renovación del servicio.

5. OFERTAS

De cara a la correcta valoración de los criterios no cuantificables automáticamente, la propuesta técnica presentada por la empresa licitadora deberá ajustarse como máximo a 15 páginas a una sola cara, tamaño de letra mínimo equivalente al tipo "Arial" de 10 pt y con márgenes de al menos 2,5 cm. La propuesta técnica deberá contener como mínimo los siguientes apartados:

- Introducción
- Características técnicas de la plataforma de destino
- Descripción de la propuesta de servicio
 - Plan de proyecto
 - Características del servicio
 - Método de trabajo
- Resolución de contrato

No contabilizará en las 15 páginas, portadas, anexos, certificaciones y/o acreditaciones oficiales, apéndices ni índices. Sólo será tenido en cuenta el contenido de la oferta de dicho número de páginas.

