



Eusko Jurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco



Servicios de Operación

Pliego de Condiciones técnicas (081/2016)

Octubre de 2016

Este documento es propiedad de Eusko Jauriaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE). Este documento no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otros, ni utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de EJIE. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato. EJIE no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.

Versión	Fecha	Resumen de cambios	Elaborado por:	Aprobado por:
1.0	24/10/16	Versión inicial	Maribel Ugarte	José Ramón Pérez Salas

Índice

1	Necesidad e idoneidad de la contratación	5
2	Objeto del contrato	6
3	Plazo de duración	7
4	Contenido	8
4.1	Disponibilidad.....	8
4.2	Ámbito.....	8
4.3	Servicio de Explotación. Estructura hardware y software actual.....	8
4.3.1	Servicio de operación para los CPDs de la RCAGV.....	8
4.3.2	Servicio de operación para los CPDs de Osakidetza.....	9
5	Alcance de los servicios	11
5.1	Servicio de operación para la RCAGV.....	11
5.2	Servicio de operación para Osakidetza.....	12
5.3	Soporte a operación.....	14
5.4	Otros Servicios.....	15
6	Requisitos del Servicio	16
6.1	Procedimientos y calidad.....	16
6.2	Plan de calidad.....	16
6.2.1	Acuerdo de Niveles de Servicio para el plan de transición de entrada y de salida.....	16
6.2.2	Acuerdo de Niveles de Servicio para el equipo (cuatrimestral).....	17
6.2.3	Acuerdo de Niveles de Servicio para operación de RCAGV (mensual).....	17
6.2.4	Acuerdo de Niveles de Servicio para operación de Osakidetza (mensual).....	17
6.2.5	Acuerdo de Niveles de Servicio para soporte a operación (mensual).....	18
6.3	Seguimiento.....	18
6.4	Metodología aplicable y entorno tecnológico.....	19
6.5	Penalizaciones del Servicio.....	20
7	Planificación y organización del servicio	22
7.1	Responsabilidades de dirección y gestión del servicio.....	22
7.2	Carga de trabajo.....	22
7.3	Situación actual.....	23
7.4	Prestación del servicio.....	24
7.4.1	Horario del Servicio.....	24
7.5	Cualificación Técnica.....	24
7.6	Garantía de disponibilidad del servicio.....	25
7.7	Plan de Transición.....	25
8	Presupuesto	26

9	Plan de Facturación	27
10	Criterios de adjudicación.....	28
10.1	Oferta económica (50).....	28
10.2	Oferta Técnica (50).....	29
10.2.1	Calidad de la solución propuesta y plan de trabajo (30)	29
10.2.2	Garantía de la disponibilidad del servicio (10)	29
10.2.3	Plan de Transición de Entrada y Salida del servicio (10)	29
11	Estructura y formato de la propuesta	32
11.1	Contenido	32
11.2	Consideraciones.....	33
11.2.1	Estructura del equipo de trabajo	33
11.2.2	Licencias y productos	33
11.3	Condiciones de Seguridad/Generales	33
12	Anexo I. Índice del informe de seguimiento mensual RCAGV	35
13	Anexo II. Índice del informe de seguimiento mensual Osakidetza	36
14	Anexo III – Volumetría RCAGV	37
15	Anexo IV – Volumetría Osakidetza	39
16	Anexo V. Índice del informe diario RCAGV	42
17	Anexo VI. Índice del informe diario de Osakidetza	43

1 Necesidad e idoneidad de la contratación

EJIE, Eusko Jaurilaritzaren Informatika Elkarte – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, es la Empresa pública de servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), cuya razón de existir es contribuir a la consecución de un Sector Público Vasco, moderno y eficiente, en el Marco Legal establecido por el Gobierno, con la seguridad y calidad necesarias y con el debido respeto al medio ambiente.

EJIE tiene como meta final la consecución de la satisfacción de sus clientes, siendo el instrumento común de prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco, y comprometiéndose en:

- Construir y mantener con eficiencia y calidad la infraestructura de los Sistemas de Información, posibilitando su continuidad y seguridad.
- Garantizar la interoperabilidad entre las distintas administraciones.
- Servir de apoyo a las necesidades de planificación y realización de la función informática de los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno, asegurando la cobertura de sus demandas con el compromiso y profesionalidad adecuados a las relaciones contractuales que se establezcan.

Por tanto EJIE debe ser, un instrumento común de referencia para la prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco:

- Aportando valor añadido.
- Proporcionando soluciones competitivas.
- Transmitiendo confianza a sus clientes.
- Contando con personas cualificadas y comprometidas.

Se puede obtener información más detallada y extensa en nuestra dirección de Internet <http://www.ejie.eus>

La necesidad del servicio objeto de esta contratación se encuadra en la realización de las tareas cotidianas de Operación, bajo las directrices y supervisión de los responsables de operación de EJIE.

2 Objeto del contrato

El objeto de este pliego es la contratación de un **Servicio de Operación**, durante un periodo de 1 año ampliable hasta 1 año más para la prestación de diferentes tareas de operación sobre los sistemas del Gobierno Vasco y otras entidades en el ámbito de la Administración Pública Vasca, albergadas por EJIE.

El objeto de la licitación es contratar los Servicios de Operación para dar servicio a:

- CPDs de la Red corporativa administrativa del Gobierno Vasco RCAGV
- CPDs del Servicio Vasco de Salud - Osakidetza.

Estos servicios se proporcionarán desde una única ubicación física.

El Servicio se compone de **tres funciones principales**:

- Servicio de operación para la RCAGV
- Servicio de operación para Osakidetza
- Soporte a operación

Los objetivos que deben primar en el suministro de estos servicios son:

- Garantizar un servicio de calidad.
- Optimizar la disponibilidad y utilización de los recursos puestos en juego.
- Flexibilidad para asumir nuevas competencias y tecnologías.
- Integración con los procesos operativos de EJIE.

El contenido detallado del servicio se encuentra en los siguientes apartados.

3 Plazo de duración

Los servicios objeto del presente pliego tienen una duración prevista de un año, desde la formalización del mismo, contemplándose una prórroga expresa de hasta otro año, con un preaviso de dos meses por parte del adjudicatario.

En todo caso los servicios deberán estar plenamente operativos para iniciarse el 1 de febrero de 2016, posterior al plan de transición descrito en el presente pliego, sin coste para EJIE, y con un plazo máximo para este plan de transición de dos meses.

4 Contenido

4.1 Disponibilidad

La operación se ofrecerá in situ en Ejie en régimen de **24x7** (24 horas, 7 días a la semana) los 365 días del año.

El servicio de soporte a operación tendrá el siguiente horario:

Jornada partida: lunes a jueves de 8:00 a 13:30 y de 15:00 a 17:00

Jornada intensiva y viernes todo el año de 8:00 a 15:00

4.2 Ámbito

El ámbito de aplicación será para todos los CPD's en los que EJIE proporciona o pueda proporcionar servicios dentro de la Comunidad Autónoma Vasca.

El personal del servicio dispondrá de espacio físico para la realización de las tareas encomendadas.

4.3 Servicio de Explotación. Estructura hardware y software actual

El área de Producción es la encargada de la operación de los sistemas de información, que a través de los procesos debe garantizar los servicios a sus clientes.

Actualmente los servidores sobre los que se opera están ubicados en:

- Los CPDs de la RCAGV, ambos ubicados en Vitoria-Gasteiz, uno en avda. del Mediterráneo 14 y el otro en la calle Donostia -San Sebastián 1
- los CPDs de Osakidetza, ambos ubicados en Vitoria-Gasteiz, uno en avda. del Mediterráneo 14 y el otro en la calle Araba.

Para los **servicios** de operación, se requerirá la disponibilidad de un rol de **Responsable de operación externa**, dicho rol será prestado por una única persona. Así mismo, deberán existir operadores por cada uno de los servicios que sean capaces de atender tareas elementales de los procesos principales asignados a este servicio.

El servicio deberá recepcionar los nuevos servidores y servicios que vayan surgiendo a lo largo del contrato, fijándose para cada una los plazos y la capacitación con la que se deberán asumir.

4.3.1 Servicio de operación para los CPDs de la RCAGV

Este entorno proporciona soporte informático para los servicios que presta el Gobierno Vasco. EJIE cuenta con personal propio que realiza parte de las tareas propias de su servicio de explotación. El objeto de este contrato es realizar las que se describen detalladamente más adelante.

Los **procesos** que tienen lugar son:

- Transacciones ONLINE.
- Trabajos BATCH-ONLINE: los que envía el usuario de este sistema y son ejecutados por el operador a lo largo del día.
- Trabajos BATCH: son los controlados por un Preparador y se ejecutan fuera de horas.

Determinados trabajos precisan entradas de datos como pueden ser, transmisiones externas o de otros sistemas internos o soportes magnéticos externos.

Hay otros procesos que realizan salidas impresas.

Los **entornos** operados son los siguientes:

- Entorno de desarrollo: Está dedicado al desarrollo de las aplicaciones junto con sus bases de datos, necesarias para las pruebas, antes de su paso a producción.
 - Disponibilidad 12x5
- Entorno de pruebas/preproducción: Donde se realizan las pruebas de actualización de los productos por parte de los implicados en el proyecto
 - Disponibilidad 12x5
- Entorno de producción: Altamente crítico, con diferentes disponibilidades según la tipología del producto a operar.
 - 24x7 – infraestructuras de hardware y software
 - 24x7 – software y servicios estratégicos de negocio
 - 12x5 – software de uso intranet para Gobierno Vasco

La **infraestructura** a operar es de una gama amplia de tecnología:

- Servidores Unix/Linux.
 - El número total es de **1.423**
- Servidores Windows
 - El número total es de **292**
- Sistemas de almacenamiento NAS, SAN de EMC y HP.
- Existen un número importante de servidores virtualizados a partir de los físicos existente **1.389**

Los sistemas se soportan principalmente sobre el software:

- Aplicaciones Weblogic, .Net
- Productos: SAP, Documentum, Intervowen, BRS, ARS, Tuxedo, Absys
- Bases de datos: Oracle, SQLNet,
- Sistemas operativos Linux, Unix y Windows.

4.3.2 Servicio de operación para los CPDs de Osakidetza

Este entorno proporciona soporte informático para los procesos que presta Osakidetza.

Los **procesos** que tienen lugar son:

- Transacciones ONLINE.
- Trabajos BATCH: son los controlados por un Gestor de Preparación y que se ejecutan a lo largo del día y fuera de horas.

Determinados trabajos precisan entradas de datos como pueden ser, transmisiones externas o de otros sistemas internos o soportes magnéticos externos.

Los **entornos** operados son los siguientes:

- Entorno de desarrollo: Está dedicado al desarrollo de las aplicaciones junto con sus bases de datos, necesarias para las pruebas, antes de su paso a producción.
 - Disponibilidad 12x5

- Entorno de pruebas/preproducción: Donde se realizan las pruebas de actualización de los productos por parte de los implicados en el proyecto
 - Disponibilidad 12x5
- Entorno de producción: Altamente crítico, con diferentes disponibilidades según la tipología del producto a operar.
 - 24x7 – infraestructuras de hardware y software
 - 24x7 – software y servicios estratégicos de negocio del entorno Osakidetza.
 - 12x5 – software de uso intranet para Osakidetza

La **infraestructura** a operar es de una gama amplia de tecnología:

- Servidores Unix/Linux/Aix.
 - El número total es de **747**
- Servidores Windows
 - El número total es de **1.012**
-
- Sistemas de almacenamiento SAN de EMC, HP e HITACHI.
- Existe un número importante de Servidores virtualizados a partir de los físicos existentes 1.884

Los sistemas se soportan principalmente sobre el software:

- Aplicaciones Weblogic, .Net
- Productos: SAP
- Bases de datos: Oracle, SQLNet,
- Sistemas operativos Linux, Unix, Windows y Aix

5 Alcance de los servicios

El Servicio se compone de **tres funciones principales**:

- Servicio de operación para la RCAGV
- Servicio de operación para Osakidetza
- Soporte a operación

Las tareas a realizar por el Servicio dentro de cada una de esta tres funciones se detallan en los siguientes apartados.

5.1 Servicio de operación para la RCAGV

La operación de los sistemas se lleva a cabo en todo los entornos descritos anteriormente.

Las actividades principales de los operadores en cualquiera de los turnos son:

ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
DESPLIEGUES APLICACIONES	Traspaso de software entre los entornos de Desarrollo, Pruebas y Producción. (M26 y Anthilpro)
RUEDAS DE PRENSA (Irekia)	Grabación de las ruedas de prensa que se realizan. Requiere realización de pruebas previas, asegurar que la transmisión es correcta y realizar la grabación. Esta tarea requiere atención durante toda el tiempo que dure la rueda de prensa, por lo que puede ser necesaria otra persona para dar servicio durante el tiempo que dura esta tarea.
PETICIONES	Ejecución de procesos
IMPRESIÓN DE DOCUMENTOS	Impresión por una impresora láser del sistema. Se imprime y/o ensobra.
PROCESOS BATCH	Ejecución de procesos (contabilidad presupuestaria) y otros. Hay muchos procesos (más de 2.000) que se deben lanzar en un orden concreto. Requiere atención para seguir un orden, asegurar finalización correcta y resolver casos incorrectos. ControlM seguimiento de la planificación diaria. K31 control ejecución de tareas. Transportes SAP: de desarrollo a preproducción y a producción Procesos SAP: nómina, archivado, etc. Extracción de informes para estadísticas
REINICIOS DE SERVIDORES Y PRODUCTOS	Reinicios programados

RECUPERACIONES	Ejecución de recuperaciones ficheros, buzones, bases de datos.
----------------	--

Funciones adicionales en horario de oficina que deberán realizar entre el responsable de operación externa y un coordinador que a su vez podrá realizar tareas de operación si la carga de trabajo lo requiere:

ACTIVIDADES	DESCRIPCION
APOYO, SUPERVISIÓN Y COORDINACIÓN	<p>Realización del Cuadro de mando diario del servicio RCAGV.</p> <p>Revisión de las tareas diarias.</p> <p>Realización y revisión de procedimientos (workarounds) para Operación.</p> <p>Ayuda y apoyo a los operadores externos.</p> <p>Revisión de planes de trabajo relacionados con intervenciones.</p> <p>Proposición de mejoras para el servicio.</p> <p>Traspaso de información al operador de turno.</p> <p>Formación nuevos operadores y puesta a punto del equipamiento (portátiles) y permisos.</p> <p>Revisión de los incidentes que se producen realizando documentación técnica y su transferencia de conocimiento a todo el equipo.</p> <p>Optimización de los sistemas. Tareas proactivas de valor añadido</p>

5.2 Servicio de operación para Osakidetza

La operación de los sistemas se lleva a cabo en todo los entornos descritos anteriormente.

Las funciones principales de los operadores en cualquiera de los turnos son:

ACTIVIDADES	DESCRIPCION
ACCESOS CPDs	Gestión de accesos a los CPDs
MONITORIZACIÓN DE EVENTOS	<p>Peticiones/Incidencias. Asignación de incidencias a los grupos de soporte.</p> <p>Revisión de las alertas visuales de los diferentes equipos Hardware.</p> <p>Resolver las tareas generadas por la revisión de eventos.</p> <p>Gestionar adecuadamente la cola de envío de faxes generados en SAP, evitando atascos, realizando reenvíos cuando sea necesario. (Tarea Crítica)</p> <p>Supervisión finalización procesos (ControlM, backup, etc.)</p>
GESTIÓN DE PROCESOS	<p>Planificación de procesos en ControlM</p> <p>Procesos Batch</p> <p>Transportes SAP: de desarrollo a preproducción y a producción</p> <p>Procesos SAP: nómina, archivado, etc.</p> <p>Extracción de informes para estadísticas.</p> <p>Soporte a implantaciones y actualizaciones de software.</p> <p>Parada/arranque de servicios o máquinas bajo demanda o planificados</p>
BACKUP	<p>Monitorización de tareas de backup</p> <p>Restauraciones bajo de demanda</p> <p>Mantenimiento de volúmenes</p> <p>Planificación de backups</p>

Funciones adicionales en horario de oficina que deberán realizar entre el responsable de operación externa y un coordinador que a su vez podrá realizar tareas de operación si la carga de trabajo lo requiere:

ACTIVIDADES	DESCRIPCION
APOYO, SUPERVISIÓN Y COORDINACIÓN	<p>Realización del Cuadro de mando diario de Osakidetza.</p> <p>Realización y revisión de procedimientos (workarounds) para Operación.</p>

	<p>Comunicación con Preparación. Realización puntual de sus tareas y planificaciones.</p> <p>Ayuda y apoyo a los operadores.</p> <p>Revisión de planes de trabajo relacionados con intervenciones.</p> <p>Administración de la herramienta de Control-M. Configuración agentes en el Configuration Manager. Gestión y alta usuarios en Control-M. Gestión y revisión de los errores diarios de CTM.</p> <p>Planificación tareas Taskman.</p> <p>Proposición de mejoras para el servicio.</p> <p>Preparación de cintas LT06 para las librerías de cintas IBM TS3200.</p> <p>Traspaso de información al operador de turno.</p> <p>Tareas scripting. Ayuda realización script integración Control-M en OpenNMS, y en los scripts funcionales.</p> <p>Asistencia a reuniones de grupos de trabajo (GT MONITORIZACION, GT ACDC).</p> <p>Formación nuevos operadores y puesta a punto del equipamiento (portátiles) y permisos.</p> <p>Optimización de los sistemas de monitorización (mejoras).</p>
--	--

5.3 Soporte a operación

Se desea contar con un servicio de técnica de sistemas. Sus labores principales serán las siguientes además de las que puedan surgir por necesidades del servicio:

- Soporte a la operación interna de Ejie en las herramientas de operación: Oracle Enterprise Manager (OEM) para weblogic y base de datos, VOperations, etc...
- Testeo de plataformas previo a su entrada en producción, funcionamiento de menús de operación, alertas etc..
- Análisis de incidencias y su gestión en Data Center con el objetivo de mejorar su tratamiento y el tiempo de resolución.
- Scripting
- Configuración de entornos de test para operación
- Mantener y alimentar el portal de operador

El soporte aunque principalmente sea para el personal de operación de Ejie también podrá ser utilizado por las operaciones sujetas a este contrato.

Este servicio se estima en unas 1.700 horas anuales.

5.4 Otros Servicios

A lo largo del año, pueden darse picos de trabajo que hacen necesaria una dedicación de recursos extras para su realización. Las posibles tareas son las siguientes:

- ✓ Soporte a operadores en fin de semana
- ✓ Soporte a pruebas del Plan de Contingencias
- ✓ Otras acciones puntuales para compensar desplazamientos a otros CPD's.

Estas horas se facturarán en la factura del mes siguiente a su realización según precio €/hora indicado en el anexo I del pliego de condiciones particulares.

6 Requisitos del Servicio

6.1 Procedimientos y calidad

Los niveles de Servicio ofertados deberán cumplir como mínimo los indicados en este pliego. Estos ANS, junto con sus penalizaciones asociadas, serán revisados mensualmente entre el adjudicatario y EJIE. El incumplimiento de dichos niveles será penalizado según se acuerde con la empresa adjudicataria.

También serán revisados mensualmente estos ANS y podrán ser actualizados o añadidos nuevos si fuera necesario para mejorar la calidad del servicio que EJIE presta a sus clientes.

El licitador **deberá proponer un Plan de Calidad** que garantice la correcta ejecución del servicio prestado y seguimiento del mismo.

Este plan deberá contemplar al menos:

- Medidas de calidad a implementar en el servicio y sistemas de información para garantizar la calidad del servicio.
- Control del Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS).
- Plan de formación.
- Planteamiento de actividades de mejora continua del servicio.
- Cuadro de Mando de Evolución del Servicio

6.2 Plan de calidad.

6.2.1 Acuerdo de Niveles de Servicio para el plan de transición de entrada y de salida

Actividades	Descripción	Objetivo	Tipo Penalización
Plan de transición de entrada	Cumplimiento de cada hito indicado en la planificación (exceptuando los siguientes 2 hitos)	Fecha cumplimiento <= planificada	2
Plan de transición de entrada	Hito entrega y aceptación del plan para sustitución planificada de cada uno de los perfiles	Fecha cumplimiento <= planificada	2
Plan de transición de entrada	Hito entrega y aceptación de la documentación para sustitución planificada de cada uno de los perfiles	Fecha cumplimiento <= planificada	2
Plan de transición de salida	Cumplimiento de cada hito indicado en la planificación	Fecha cumplimiento <= planificada	2

6.2.2 Acuerdo de Niveles de Servicio para el equipo (cuatrimestral)

Actividades	Descripción	Objetivo	Tipo Penalización
	Horas de formación por persona fuera de horario laboral	< 5 horas	3

6.2.3 Acuerdo de Niveles de Servicio para operación de RCAGV (mensual)

Proceso/Actividad	Descripción	Objetivo	Tipo Penalización
Gestión de Despliegues (Trasposos)	% Acciones en el tiempo acordado	$\geq 97\%$	1
Gestión de Despliegues (Trasposos)	Acciones que generan incidencias	≤ 2	1
Gestión de Despliegues (Trasposos)	Acciones rechazadas por el solicitante	≤ 2	1
Ruedas de prensa	Errores achacables a la operación	≤ 2	1
IKUS y resto de tareas	Acciones que generan incidencias	≤ 2	1
Apoyo, supervisión y coordinación	Falta de prestación de servicio	> 2 días	2

6.2.4 Acuerdo de Niveles de Servicio para operación de Osakidetza (mensual)

Actividades	Descripción	Objetivo	Tipo Penalización
Monitorización	% de incidencias tratadas	$\geq 95\%$	1
Gestión de procesos	% Tareas realizadas	$\geq 90\%$	1
Gestión de procesos	% Cambios realizados	$\geq 97\%$	1
Gestión de	% peticiones rechazadas por el solicitante	$\leq 2\%$	1

procesos			
Apoyo, supervisión y coordinación	Falta de prestación de servicio	> 2 días	2

6.2.5 Acuerdo de Niveles de Servicio para soporte a operación (mensual)

Actividades	Descripción	Objetivo	Tipo Penalización
	Falta de prestación de servicio	> 5 días	2

6.3 Seguimiento

Comité operativo (diario)

Objetivo

Seguimiento diario del servicio. *(ver índice de documentos en anexo V y anexo VI)*

Participantes por parte de EJIE

- Responsable de explotación
- Responsable de Operación
- Un preparador
- Un operador

Participantes por parte del servicio contratado

- Responsable de operación externa
- Operador

Entregables

- Informe diario de seguimiento

Comité de Gestión (Mensual)

Objetivo

Seguimiento de la consecución de los objetivos del servicio.

Participantes por parte de EJIE

- Dirección de Producción
- Responsable de explotación

- Responsable de Operación

Participantes por parte del servicio contratado

- Responsable del servicio
- Responsable de operación externa

Entregables

- Informe Mensual de seguimiento deberá contener al menos:
 - Seguimiento de ANS's indicando causas de incumplimientos si los hubiera.
 - Seguimiento de las actividades
 - Seguimiento de incidencias y problemas.
 - Acciones proactivas del servicio.
 - Dedicación del servicio, horas extras y su justificación.
 - Planes de formación.
 - Cuadro de Mando de evolución del servicio.
- Actas de reuniones.

Ver anexo I. Índice de seguimiento mensual RCAGV

Ver anexo II. Índice de seguimiento mensual Osakidetza

6.4 Metodología aplicable y entorno tecnológico

EJIE dispone de procedimientos y normativas propios para la gestión de los procesos que deberán cumplirse.

EJIE dispone de distintas plataforma para el control de los procesos y gestión de las configuraciones que deberán ser utilizadas por el adjudicatario independientemente de las que se utilicen para su propia gestión.

HERRAMIENTAS EJIE

Herramienta	Uso
Control-M de BMC	Tareas Batch
K31 (plataforma propietaria)	Tareas Batch
ITSM	Gestión de peticiones, recuperaciones de backup
Anthilpro + M26	Trasposos
Herramientas para grabaciones de videos de Irekia	Grabaciones de videos de Irekia

Atención a impresora y ensobradora	Atención a impresora y ensobradora
Task Manager	Administrador de tareas

HERRAMIENTAS OSAKIDETZA

Herramienta	Uso
Open NMS	Monitorización
HP Service Manager	Gestión de Eventos
Control-M de BMC	Tareas Batch
Net-Backup (Veritas)	Backup y recuperaciones
HP Answer Manager	Inventario
Task Manager	Administrador de tareas
SAP	Tareas relacionadas con Ejecuciones SAP

6.5 Penalizaciones del Servicio

EJIE controlará periódicamente el cumplimiento de los niveles de servicio exigidos. Con carácter mensual se comprobará los posibles incumplimientos de dichos niveles. En caso de encontrarse incumplimientos, se penalizará a la empresa adjudicataria según la siguiente tabla:

Código	Tipo de Nivel de Servicio	Penalización	Aumento proporcional de la penalización
1	Niveles de Servicio especificados en desviación porcentual	0,02 %	Cada 1% inferior al ANS
2	No asistencia	0,5 %	Cada día que no se asista
3	No asistencia a transferencia de conocimiento	0,02 %	Cada hora que no se asista

El cálculo de las penalizaciones se realizará sobre la media de los incumplimientos mensuales por tipo de ANS.

Las penalizaciones se calcularán sobre el importe a pagar al adjudicatario mensualmente (sobre la factura mensual siguiente al establecimiento de la penalización) descontándose de dicha facturación el importe resultante de la penalización aplicable por los incumplimientos.

7 Planificación y organización del servicio

7.1 Responsabilidades de dirección y gestión del servicio

Los roles de responsabilidad que deberá cubrir el servicio son los siguientes:

- Responsable de servicio
- Responsable de operación externa

La empresa adjudicataria deberá comunicar por escrito la designación de una persona de su organización, encargada de ejercer las facultades de **Responsable del Servicio** y otra de **Responsable de Operación externa** contratado, responsabilizándose frente a EJIE de las personas que prestan el servicio.

7.2 Carga de trabajo

Dentro de la oferta, basándose en los requerimientos especificados para el Servicio, en el enfoque del servicio, se deberá hacer una propuesta base, que en el transcurso de la prestación del servicio podrá modificarse, tanto al alza como a la baja hasta un 20%, dependiendo de las necesidades de EJIE en la prestación de sus servicios y que será revisada con una periodicidad semestral, siendo dichas modificaciones obligatorias para el adjudicatario.

En caso de producirse alguna variación, EJIE comunicará al menos con 1 mes de antelación las características de la misma. En todo caso sólo se facturará por los servicios efectivamente realizados.

Ver volumetría en el anexo III. Volumetría RCAGV

A continuación se indican los porcentajes estimados de dedicación actuales a las actividades que se han descrito anteriormente, tanto para el Servicio de la RCAGV, como para OSAKIDETZA.

Estimación para el Servicio de la RCAGV a contratar

Servicio al Gobierno Vasco	Lunes a Viernes			Fin de Semana		
	TM	TT	TN	TM	TT	TN
	6:00 a 14:00	14:00 a 22:00	22:00 a 6:00	6:00 a 14:00	14:00 a 22:00	22:00 a 6:00
Traspasos (M26 y Anthilpro)	40%	30%		5%	5%	5%
Ruedas de Prensa (Irekia)	20%	10%		0%	0%	
Impresión de documentos (Xerox)	10%	10%	10%			
Ikus (de 20.00 a 02.00)	10%	20%	20%			
Reinicios de productos / servidores				5%	5%	5%
Aperiódicos (fuera de horario laboral)	10%	10%	60%			

TOTAL	90%	80%	90%	Sábados 40% Resto 10%	10%	10%
-------	-----	-----	-----	--------------------------	-----	-----

Ver volumetría en el anexo IV. Volumetría Osakidetza

Estimación para el Servicio a OSAKIDETZA a contratar

Servicio a OSAKIDETZA	Lunes a Viernes			Fin de Semana		
Tarea	TM 6:00 a 14:00	TT 14:00 a 22:00	TN 22:00 a 6:00	TM 6:00 a 14:00	TT 14:00 a 22:00	TN 22:00 a 6:00
ACCESOS CPDs	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %
MONITORIZACIÓN DE EVENTOS (1)	75 %	75 %	75 %	75 %	75 %	75 %
GESTIÓN DE PROCESOS Y BACKUP	20 %	20 %	20 %	20 %	20 %	20 %
TOTAL	96 %	96 %	96 %	96 %	96 %	96 %

(1) Este apartado de Monitorización está incluida la monitorización propiamente dicha de eventos y alertas, la apertura de Tickets así como su seguimiento, llamada a grupos de Soporte, y cierre de incidencias.

El número de horas totales del servicio estimadas será una propuesta del licitador, en base a la ocupación indicada.

En esas horas, el licitador deberá prever las necesidades de recursos por turno y la rotación de los mismos, teniendo en cuenta que una rotación muy espaciada en el tiempo influye negativamente en la calidad del servicio; por el contrario siempre que un operador vuelva a trabajar al mismo turno lo antes posible siempre será beneficioso para el servicio.

El servicio debe ser gestionado por lo que la oferta incluirá la dedicación a dicha actividad.

7.3 Situación actual

1 Responsable del servicio (dedicación parcial)

1 Responsable de la operación externa

Servicio de operación para la RCAGV

1 operador por turno 24 *7 in situ (3 turnos de 8 horas)

1 operador senior en horario de oficina (de lunes a viernes)

Servicio de operación para Osakidetza

1 operador por turno 24 *7 in situ (3 turnos de 8 horas)

1 operador senior en horario de oficina (de lunes a viernes)

Soporte a operación

1 técnico de sistemas

7.4 Prestación del servicio

El servicio se prestará **en las instalaciones de EJIE, dada la criticidad y especial necesidad y urgencia en la resolución de posibles incidencias y que se trata de servicios asociados a infraestructuras críticas para EJIE y clientes de EJIE.** La localización será separada de la plantilla de EJIE.

En el caso de que algún servicio se prestara en los locales del adjudicatario, será cumpliendo las medidas de seguridad de EJIE descritas en el **apartado de “condiciones de seguridad/generales”** y en los Anexos de Seguridad. Entre otras medidas es imprescindible que cuando el servicio se proporcione desde las instalaciones del adjudicatario se cumplan las **medidas especificadas sobre seguridad física**, entre las que están el que el servicio se proporcione desde una zona con control de acceso específico en el que la única red disponible sea la Red Corporativa.

7.4.1 Horario del Servicio

El servicio para operación deberá cumplir servicios 24x7x365.

El servicio de soporte a operación:

Jornada partida: Lunes a jueves de 8:00 a 13:30 y de 15:00 a 17:00

Jornada intensiva y viernes todo el año de 8:00 a 15:00

7.5 Cualificación Técnica

En el transcurso de la ejecución del contrato podrán surgir nuevas tecnologías, de necesaria adaptación por parte de los recursos asignados a los servicios. La transición de éstas se llevará a cabo con la coordinación del Responsable o Responsables de EJIE.

En el caso de que Ejie u Osakidetza consideren necesaria una transferencia de conocimiento por su parte a los miembros de la licitación, será obligatoria la asistencia de todos los miembros del equipo. Dicha transferencia se realizará fuera de su turno y sin coste adicional para Ejie. Se estima un máximo de 15 horas anuales. Esto no incluye la transición del servicio.

Se deberá garantizar la actualización de los conocimientos en los componentes de los servicios. Esta actualización de conocimientos deberá ser evaluable por EJIE cuatrimestralmente, siendo responsabilidad del adjudicatario la adaptación de los recursos. En el caso de que no se llegue a las adaptaciones requeridas podrá conllevar la rescisión del contrato.

La empresa adjudicataria, se compromete a formar por su cuenta, fuera de horarios de trabajo, al personal que preste el servicio, en aquellas herramientas o sistemas que tengan necesidad por la evolución de los mismos.

En el caso de que la formación fuera impartida durante el horario laboral, se realizará la reducción en la facturación correspondiente.

7.6 Garantía de disponibilidad del servicio

En la oferta se presentará un plan ante la **indisponibilidad imprevista** de las personas necesarias para ofrecer el servicio.

También se presentará una versión inicial del plan para la **sustitución planificada** de cada uno de los perfiles. Además se marcará un hito para la entrega del plan de sustitución definitivo.

La sustitución planificada deberá de apoyarse en una documentación. En la oferta se marcará un hito, relativo a la fecha de inicio del servicio, de cuándo se dispondrá de la documentación para dichas sustituciones y un mecanismo para tenerlo actualizado.

El contenido que debe transmitir este plan es definir las políticas o mecanismos habilitados para el caso de indisponibilidad ante desastre, emergencia o ante falta de respuesta en el plazo necesario de los recursos habitualmente utilizados para proporcionar el servicio. El fin último es garantizar la prestación del servicio en cualquier circunstancia.

7.7 Plan de Transición

En la oferta se deberá presentar claramente tanto el plan de transición de entrada de servicio como de salida al finalizar el contrato. Se indicará mínimamente planificación, hitos, entregables y roles en cada fase.

Al finalizar el periodo del presente contrato o su prórroga, el adjudicatario estará obligado, por un periodo anterior o posterior a la finalización a prestar apoyo, y realizar la transferencia del conocimiento, documentación, etc. al siguiente adjudicatario del contrato en caso de que éste sea distinto al adjudicatario del presente pliego.

8 Presupuesto

El presupuesto máximo del presente contrato es seiscientos mil euros anuales (600.000 €).

El valor estimado incluyendo la posible prórroga es de un millón doscientos mil euros (1.200.000 €) IVA excluido

9 Plan de Facturación

La facturación será mensual por la doceava parte de la oferta adjudicataria (del importe total presentado según el anexo I del pliego de condiciones particulares).

10 Criterios de adjudicación

Para la valoración de las diferentes ofertas, se tendrán en cuenta los siguientes pesos en la construcción de la valoración final:

Oferta Económica		51%
Oferta Técnica:		49%
Calidad de la solución propuesta y plan de trabajo	30%	
Garantía de la disponibilidad del servicio	10%	
Plan de transición de entrada/salida del servicio	9%	

10.1 Oferta económica (51)

La valoración de la oferta presentada se realizará en función de los precios propuestos por el proveedor, siendo valorado negativamente un coste inadecuado, tanto por exceso como por defecto.

La proposición económica se valorará bajo la siguiente fórmula:

La oferta económica a valorar es **el precio total del servicio**.

El número total de puntos asignables es de 51, aplicándose una fórmula progresiva de 3 fases con las siguientes especificaciones:

Primera fase – hasta 30 puntos

– Se asignarán 3 puntos por cada 1% de descuento que sobre el presupuesto de licitación tenga la oferta presentada, hasta un máximo de 30 puntos.

Segunda fase – hasta 45 puntos (30 de la primera fase)

- Las ofertas que en la primera fase no hayan conseguido 30 puntos, en esta fase tendrán 0 puntos.
- Para el resto de ofertas, se asignarán 2 puntos por cada 1% de descuento adicional sobre el presupuesto de licitación, hasta un máximo de 15 puntos.

Tercera fase – hasta 51 puntos (45 de la primera y segundas fases)

- Las ofertas que en la segunda fase no hayan conseguido 45 puntos, en esta fase tendrán 0 puntos.
- Para las ofertas, la forma de calcular los 6 puntos restantes es proporcional utilizando la fórmula:

$$\text{Puntuación obtenida por la Oferta a valorar} = \frac{6 \times \text{Oferta económica más competitiva}}{\text{Oferta a valorar}}$$

A nivel informativo deben dar un precio hora para actuaciones extras de soporte/ con lo que deberán indicarlo en anexo I del pliego de condiciones particulares en la oferta económica.

10.2 Oferta Técnica (49)

Las propuestas que no obtengan al menos **30 puntos** en el global de apartados de la oferta técnica, quedarán excluidas y no se procederá a la apertura de sus ofertas económicas.

10.2.1 Calidad de la solución propuesta y plan de trabajo (30)

Para la evaluación de este criterio, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- Adecuación del tamaño y estructura del equipo propuesto en función del alcance, de los requerimientos y la organización del servicio del presente pliego (5)
- Planteamiento para la transferencia de conocimiento dentro del equipo y de los turnos (5)
- Planteamiento de la operación de la RCAGV (5)
- Planteamiento de la Operación de Osakidetza (5)
- Planteamiento del Soporte a operación (5)
- Procedimientos de Gestión, Control y Calidad del Servicio. Se incluirá en este apartado la descripción de las medidas dispuestas por el licitador para asegurar la calidad de los trabajos, medios humanos y materiales, así como aquellas otras que se prevé aplicar para vigilar y garantizar el adecuado cumplimiento del contrato (5)

10.2.2 Garantía de la disponibilidad del servicio (10)

La garantía de la disponibilidad del servicio se valorará en función de la solución presentada por el proveedor en los siguientes aspectos:

- Planteamiento para indisponibilidades de personal imprevistas (5)
- Planteamiento para sustitución planificada de personal (5)

10.2.3 Plan de Transición de Entrada y Salida del servicio (9)

La estrategia de entrada y salida del servicio se valorará en función de la solución presentada por el proveedor en los siguientes aspectos:

- Recursos y tiempo empleados (5)
- Estrategia empleada (4)

La forma de evaluar los criterios anteriores es la siguiente:**Adecuación del tamaño y estructura del equipo**

	Puntos
Tamaño y estructura se adecuan de forma óptima	5
Tamaño y estructura se adecuan de forma buena	4
Tamaño y estructura se adecuan de forma aceptable	3
Tamaño y estructura no se adecuan de forma aceptable	Hasta 2

Teniendo en cuenta que:

- Consideraremos tamaño y estructura “óptima” cuando tanto los roles propuestos, como el número de personas para cubrir el servicio, el calendario de turnos que tendrán las personas que cubran el 24*7 y la fórmula para que todo el equipo esté continuamente al día de las novedades del servicio sean las idóneas.
- Consideraremos tamaño y estructura “buena” cuando tanto los roles propuestos, como el número de personas para cubrir el servicio, el calendario de turnos que tendrán las personas que cubran el 24*7 y la fórmula para que todo el equipo esté continuamente al día de las novedades del servicio, todas sean las idóneas salvo que una sea aceptable.
- Consideraremos tamaño y estructura “aceptable” cuando tanto los roles propuestos, como el número de personas para cubrir el servicio, el calendario de turnos que tendrán las personas que cubran el 24*7 y la fórmula para que todo el equipo esté continuamente al día de las novedades del servicio sean por lo menos aceptables.
- Consideraremos tamaño y estructura “no aceptable” cuando tanto los roles propuestos, como el número de personas para cubrir el servicio, el calendario de turnos que tendrán las personas que cubran el 24*7 y la fórmula para que todo el equipo esté continuamente al día de las novedades del servicio, alguna no sea aceptable. Se asignarán puntos entre 0 y 2, en función de que se plasmen alguno de los requisitos solicitados y aquellos que se consideren no aceptables en este apartado, o no se adecue a lo requerido (0).

Para el resto de apartados la valoración se realizará de la siguiente manera:

	Puntos
Planteamiento óptimo	5
Planteamiento bueno	4
Planteamiento aceptable	3
Planteamiento no aceptable	Hasta 2

Siendo la explicación de cada criterio:

- Consideraremos el planteamiento como “óptimo” cuando la solución ofertada haya descrito de forma coherente y detallada el modo en que va a dar el servicio cumpliendo las necesidades y funcionalidades indicadas.
- Consideraremos el planteamiento como “bueno” cuando la solución ofertada haya descrito de forma coherente y detallada el modo en que va a dar el servicio cumpliendo las necesidades y funcionalidades indicadas, siempre y cuando los requerimientos no desarrollados o poco desarrollados no tengan consideración crítica para el servicio.
- Consideraremos el planteamiento como “aceptable” cuando la solución ofertada haya descrito de forma coherente el modo en que va a dar el servicio cumpliendo las necesidades y funcionalidades indicadas, pero el desarrollo de los mismos sea pobre en algún caso.
- Consideraremos el planteamiento como “no aceptable” cuando la solución ofertada no haya descrito de forma coherente el modo en que va a dar el servicio en cualquiera de las necesidades y funcionalidades indicadas. Entre 0 y 2 puntos se asignarán en función del grado de descripción de la oferta y las necesidades y funcionalidades que indique.

En el apartado “*estrategia empleada*” del apartado “*Plan de transición de entrada y salida del servicio*” los puntos se asignarán de la forma siguiente:

	Puntos
Tamaño y estructura se adecuan de forma optima	4
Tamaño y estructura se adecuan de forma bueno	3
Tamaño y estructura no se adecuan de forma aceptable	2
Tamaño y estructura no se adecuan de forma no aceptable	1

- Consideraremos el planteamiento como “óptimo” cuando la solución ofertada haya descrito de forma coherente y detallada el modo en que va a dar el servicio cumpliendo las necesidades y funcionalidades indicadas.
- Consideraremos el planteamiento como “bueno” cuando la solución ofertada haya descrito de forma coherente y detallada el modo en que va a dar el servicio cumpliendo las necesidades y funcionalidades indicadas, siempre y cuando los requerimientos no desarrollados o poco desarrollados no tengan consideración crítica para el servicio.
- Consideraremos el planteamiento como “aceptable” cuando la solución ofertada haya descrito de forma coherente el modo en que va a dar el servicio cumpliendo las necesidades y funcionalidades indicadas, pero el desarrollo de los mismos sea pobre en algún caso.
- Consideraremos el planteamiento como “no aceptable” cuando la solución ofertada no haya descrito de forma coherente el modo en que va a dar el servicio en cualquiera de las necesidades y funcionalidades indicadas. Entre 0 y 1 puntos se asignarán en función del grado de descripción de la oferta y las necesidades y funcionalidades que indique.

11 Estructura y formato de la propuesta

11.1 Contenido

EJIE requiere la presentación de las ofertas al menos en castellano. Si así lo desean, se permite a los suministradores que proporcionen información adicional, como descripciones de productos e información de referencia a modo de anexos.

Todos los documentos que formen parte de la respuesta al Pliego de Condiciones tendrán que estar identificados al menos por un título, un número de documento y su fecha de publicación. Dentro de cada documento, todas las páginas deben mostrar el título del documento y el número de página.

Las ofertas que se presenten en función de lo establecido en el presente pliego y Anexos y el Pliego de Condiciones Particulares, deben incluir:

Documento de Propuesta Técnica (máximo 50 páginas sin contar anexos)

SERÁ OBLIGATORIO QUE LAS OFERTAS TÉCNICAS SIGAN EL ÍNDICE DESCRITO EN ESTE PUNTO.

1. Calidad de la solución propuesta y plan de trabajo
 - 1.1. Adecuación del tamaño y estructura del equipo propuesto
 - Nº total de personas que ofrecen cada servicio, indicando si son específicas para cada operación o no.
 - Nº de personas que ofrecerán cada uno de los servicios en cada turno.
 - Detalle de la rotación de los operadores
 - 1.2. Planteamiento para la transferencia de conocimiento dentro del equipo y de los turnos
 - 1.3. Planteamiento de la operación de la RCAGV
 - 1.4. Planteamiento de la operación de Osakidetza
 - 1.5. Planteamiento del soporte a operación
 - 1.6. Procedimientos de gestión y control
2. Plan para la garantía de la disponibilidad del servicio
 - 2.1. Planteamiento para indisponibilidades imprevistas
 - 2.2. Planteamiento para sustitución planificada de personal
3. Plan de transición
 - 3.1. Recursos y tiempo empleados
 - 3.2. Estrategia empleada
4. Detalle de los perfiles profesionales

Composición y modelo organizativo del equipo. El equipo presentado, según lo establecido en el Documento de Propuesta Técnica deberá fijar claramente: el Responsable del Servicio, el Responsable de Operación externa y todos los miembros del equipo que no podrán ser variados ni modificados, sin previa autorización expresa de EJIE, a lo largo de la prestación de los servicio (determinación en las ofertas de los nombres y apellidos de los miembros del equipo).

Documento de Propuesta/Oferta Económica

- ✓ Importe Total de la oferta Económica: sin I.V.A. (incluye Coste Servicio)

*A nivel informativo, se aportará el coste del servicio desglosado por RCAGV, Servicio de Osakidetza y Soporte a operación Ejje. PCP- anexo 1

1. Por necesidades no previstas inicialmente en el desarrollo del servicio, se determinará un precio hora de presencia física

11.2 Consideraciones

11.2.1 Estructura del equipo de trabajo

El adjudicatario deberá acreditar en el momento de la adjudicación que el equipo proporcionado por el proveedor es exactamente el mismo que el comprometido en la oferta presentada. En el caso excepcional de que esto no ocurriera, EJIE podrá requerir al adjudicatario, presentar una justificación escrita detallando los motivos que originan el cambio, así como sustitutos, siempre con los mismos perfiles o superiores a los planteados en la propuesta técnica. En tal caso, EJIE evaluará la nueva situación para tomar las decisiones oportunas, en caso de incumplimiento de los requisitos de solvencia técnica y de la adscripción de medios comprometida, podrá conllevar la rescisión de los servicios.

Todos y cada uno de los Responsables de operación y Responsable del Servicio deberán acreditar la pertenencia a la empresa licitadora (aportación TC2. Expresando la referencia por persona). Además deberán presentar justificación de asignación de los mismos que ya estuvieron identificados en la propuesta (con nombres y apellidos) a momento de adjudicación y estar asignados a la ejecución del contrato desde el inicio del mismo, y si no se presentara justificación de la asignación de los mismos en la adjudicación, o no cumplieran con cualquiera de los requisitos exigidos, supondrá la adjudicación al siguiente en calificaciones, y si se hubiera iniciado el contrato podrá conllevar la rescisión del mismo.

En caso de que el adjudicatario no presentara una justificación, o ésta no se corresponda con una causa de fuerza mayor o fuera del control del adjudicatario, o no se presente una alternativa considerada válida por EJIE, éste podrá rescindir del contrato. Así mismo, cualquier cambio producido en el equipo de trabajo del proyecto durante la ejecución del mismo, deberá ser aprobado por EJIE siguiendo también las normas anteriormente descritas.

11.2.2 Licencias y productos

En caso de que el proveedor plantee la utilización de productos adicionales a los ya existentes en la organización, EJIE analizará la necesidad e idoneidad de los mismos y procederá a su aceptación o denegación.

11.3 Condiciones de Seguridad/Generales

EJIE S.A. proporcionará acceso a sus sistemas informáticos y entregará la información, software y documentación necesaria para poder llevar a cabo los Servicios especificados, debiendo la empresa

adjudicatario comprometerse a no utilizar para otros fines que los recogidos en el presente Pliego de Condiciones Técnicas, así como a no extraerla, cederla, publicarla o venderla total o parcialmente, ni en soporte informático ni en papel, debiendo proceder a la devolución de los soportes de la información facilitados por EJIE, S.A.; así como a la descarga de la misma de los equipos informáticos (si existieran), una vez se dé por concluido el trabajo. Queda terminantemente prohibido:

- El uso de estos recursos para actividades no relacionadas con el propósito del negocio, o bien con la extralimitación en su uso.
- Los equipos y/o aplicaciones que no estén especificados como parte del Software o de los Estándares de los Recursos Informáticos propios de EJIE o bajo supervisión de EJIE. Todos los ordenadores personales que se conecten a la red corporativa serán de las marcas y modelos homologados. El proveedor pondrá a disposición de EJIE dichos equipos para que se les instale el software necesario. Todos los ordenadores personales a los que EJIE les haya instalado software se llevarán a EJIE para que se formatee el disco duro a la finalización del servicio a EJIE.
- El proveedor se compromete a informar periódicamente a EJIE de los activos de información con los que proporciona el servicio.

Serán también de obligado cumplimiento las “Políticas de Seguridad para empresas proveedoras” (Anexo Seguridad del presente PCT, publicadas también en www.ejie.eus, apartado “Perfil de contratante”, “información”). El servicio objeto del presente pliego se proporcionará desde las oficinas del adjudicatario, de modo que:

- Según el apartado “Aplicabilidad de las Políticas Específicas de Seguridad para Proveedores” de dichas políticas:
 - El lugar de ejecución del servicio tendrá la consideración de “remoto”
 - La propiedad de las infraestructuras TIC utilizadas tendrá la consideración “del proveedor”
 - El “nivel de acceso” a los sistemas de EJIE tendrá la consideración de “con acceso privilegiado”
- Serán de aplicación las políticas específicas de seguridad según la tabla del apartado 4.1, entre ellas las correspondientes a “seguridad física” (apartado 4.5).
- EJIE, tal como se indica en el apartado 3.6.c se reserva el derecho de implementar mecanismos de control y auditoría que verifiquen el uso apropiado de estos recursos.
- El adjudicatario además se compromete al cumplimiento y a proporcionar la información solicitada en el documento “Políticas de Seguridad para personal de Empresas proveedoras – Anexo I - Infraestructura TIC y Seguridad física y del entorno.” que se encuentra en el Anexo Seguridad de este documento. Esta información será utilizada en las auditorías que se realizarán periódicamente. Será obligación del adjudicatario proporcionar esta información anualmente y ante cualquier cambio significativo en su contenido.

12 Anexo I. Índice del informe de seguimiento mensual RCAGV

INDICE

INTRODUCCIÓN	3
1.1 OBJETIVO.	3
2 DATOS PRESENTADOS.	4
2.1 EJECUCIÓN DE TRABAJOS.	4
2.1.1 Ejecución de Trabajos por Origen (+ estado de finalización)	6
2.1.2 Ejecución de Trabajos Acumulado Mensual por Origen	7
2.1.3 Ejecución de Traspasos (+ estado de finalización)	8
2.1.4 Ejecuciones de Scripts (+ estado de finalización)	12
2.1.5 Ejecución de Procesos Batch (+ estado de finalización)	16
2.1.6 Resumen de Procesos Batch >4 horas de ejecución.	17
2.1.7 Resumen de Procesos Batch por servidor y aplicación	22
2.1.8 Ejecución de Procesos Directos (+ estado de finalización)	24
2.1.9 Ejecución de Procesos Directos >4 horas de ejecución.	25
2.1.10 Ejecución de Procesos Directos entre 15 minutos y 4 horas de ejecución.	27
2.1.11 Grabaciones IREKIA.	35
2.1.12 Impresiones y Plegados	37
2.1.13 Peticiones >24h	37
2.1.14 Evolución Anthill – M26	38
3 SERVICIO DE OPERACIÓN	40
3.1 PUNTOS CRÍTICOS	40
3.2 PROPUESTAS DE MEJORA	40
3.3 PUNTOS PENDIENTES DEL SERVICIO	40
3.4 HECHOS RELEVANTES DEL SERVICIO	41
3.5 EVOLUCIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIÓN	41
3.6 ORGANIZACIÓN INTERNA DE OPERACIÓN EXTERNA	42
3.7 PLAN DE FORMACIÓN GENERAL DE OPERADORES	42
3.8 ERRORES OPERACIÓN.....	43
3.9 INDICADORES	43

13 Anexo II. Índice del informe de seguimiento mensual Osakidetza

INTRODUCCIÓN	3
1.1 OBJETIVO.	3
2 DATOS PRESENTADOS.	4
2.1 EJECUCIÓN DE TRABAJOS.	4
3 SERVICIO DE OPERACIÓN	26
3.1 SEGUIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES	26
3.2 SEGUIMIENTO DE LOS ANS	35
3.2.1 % <i>Incidencias resueltas</i>	36
3.2.2. % <i>Tareas resueltas</i>	36
3.2.3. % <i>Cambios resueltos</i>	36
3.2.4. % <i>Peticiones rechazadas por el solicitante</i>	37
3.2.5. % <i>Backups de producción finalizados con éxito</i>	37
3.2.6. % <i>Backups de no producción finalizados con éxito</i>	37
3.3 HORAS EXTRAS Y SU JUSTIFICACIÓN	38
3.4 PLAN DE FORMACIÓN	39
3.5 SEGUIMIENTO DE INCIDENCIAS Y PROBLEMAS	40
3.6 ACCIONES PROACTIVAS DEL SERVICIO	42
3.7 TRABAJOS PENDIENTES	43

14 Anexo III – Volumetría RCAGV

TRABAJOS	Sep_2015	Oct_2015	Nov_2015	Dic_2015	Ene_2016	Feb_2016	Mar_2016	Abr_2016	May_2016	Jun_2016	Jul_2016	Ago_2016	Sept_2016	PROMEDIO	ACUMULADO
PETICIONES	2290	2213	2320	1984	2396	2550	2310	2167	2253	2316	1911	1422	2265	2184	28397
TRASPASOS de Aplicaciones (M26)	170	191	213	136	195	231	244	140	139	167	172	69	117	168	2184
EJECUCIONES DE SCRIPTS	74	74	65	56	93	54	106	71	61	82	105	52	100	76	993
TRASPASOS ANTHILPRO	230	284	329	267	214	365	326	327	359	364	303	125	353	296	3846
PROCESOS K31 IKUS	1417	1468	1478	1283	1595	1689	1406	1398	1519	1522	1350	1176	1590	1453	18891
IMPRESIONES Y PLEGADOS	15	18	19	15	20	19	29	24	31	26	24	8	22	21	270
GRABACIONES IREKIA	26	32	34	18	17	35	34	32	35	29	20	3	13	25	328
EXPORT/IMPORT	7	22	14	44	33	13	11	36	16	38	23	11	24	22	292
COPIA DE FICHEROS	11	14	8	28	14	25	5	12	2	14	14	5	14	13	166
REINICIOS PRODUCTO	5	29	14	4	26	8	0	0	0	1	1	0	5	7	93
REINICIOS WEBLOGIC	0	4	12	36	33	27	35	13	18	6	0	7	0	15	191
BORRADO DE FICHEROS	49	48	52	22	67	59	66	55	41	29	33	12	0	41	533
COMPROBACIÓN DE SERVIDORES	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
REINICIO MANUAL SERVIDOR	247	15	33	15	43	3	29	9	3	12	3	2	1	32	415
EJECUCIÓN EN SAP	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
CAMBIO NODO CLUSTER	0	0	5	28	6	5	2	0	1	0	0	0	0	4	47
DOCUMENTU BILTEGIA	4	2	2	2	4	2	2	3	0	3	1	0	2	2	27
EJECUCIÓN CADENA K31	35	11	37	23	35	15	10	37	22	15	34	19	22	24	315
RECUPERACIONES UNIX	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PROCESO CTM	0	1	0	3	1	0	5	6	6	8	0	2	2	3	34
HORAS	950	973	856	935	971	948	940	960	984	930	906	792	800	919	11945

KPI - PETICIONES	Sep_2015	Oct_2015	Nov_2015	Dic_2015	Ene_2016	Feb_2016	Mar_2016	Abr_2016	May_2016	Jun_2016	Jul_2016	Ago_2016	Sep_2016	% TOTAL	PROMEDIO	ACUMULADO
	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6		O	O
TOTAL DE PETICIONES CERRADAS	246	306	364	282	168	400	379	339	270	279	350	153	339	100,00%	298	3875
TIEMPOS DE CIERRE																
MENOS DE 1 HORA	95	91	101	70	75	90	87	53	40	53	87	39	80	23,60%	74	961
ENTRE 1 Y 4 HORAS	16	18	11	7	12	28	24	20	14	20	17	2	7	2,06%	15	196
ENTRE 4 Y 8 HORAS	14	24	35	31	24	40	21	42	51	30	20	10	23	6,78%	28	365
ENTRE 8 Y 12 HORAS	35	49	75	57	22	76	84	77	55	67	94	36	116	34,22%	65	843
ENTRE 12 Y 24 HORAS	78	112	140	111	33	152	158	134	106	105	125	61	113	33,33%	110	1428
> 24 HORAS	8	12	2	6	2	14	5	13	4	4	7	5	1	0,29%	6	83

IREKIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	PROMEDIO	ACUMULADO
TOTAL GRABACIONES IREKIA 2016	17	35	34	32	35	29	20	3	13				24,22	218
TIEMPO DEDICADO 2016	16:36:00	66:26:00	58:14:00	65:07:00	69:19:00	47:05:00	5:33:00	0:58:00	9:41:00				37:39:53	338:59:00
TOTAL GRABACIONES IREKIA 2015	11	41	36	25	18	35	9	3	26	32	34	18	24,00	288
TIEMPO DEDICADO 2015	11:51:00	56:12:00	69:45:00	52:40:00	32:07:00	61:04:00	6:06:00	1:41:00	33:03:00	76:29:00	71:50:00	27:21:00	41:40:45	500:09:00

IMPRESIÓN Y PLEGADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	PROMEDIO	ACUMULADO
TOTAL IMPRESIÓN Y PLEGADO 2016	20	19	29	24	31	26	24	8	22				23	203
TIEMPO DEDICADO 2016	36:17:00	22:04:00	34:51:00	42:25:00	10:38:00	25:06:00	20:41:00	24:12:00	15:29:00				25:44:47	10
Nº IMPRESIONES 2016	160322	117605	144775	119245	36201	42994	34871	10546	24279				76760	690838
CONTADOR IMPRESORA 2016	3231160	3348765	3493540	3612785	3648986	3691980	3726851	3737397	3761676				3583682	32253140
TOTAL IMPRESIÓN Y PLEGADO 2015	16	17	35	26	27	19	25	8	15	18	19	15	20	240
TIEMPO DEDICADO 2015	14:19:00	15:42:00	63:21:00	37:46:00	28:13:00	24:06:00	15:02:00	15:00:00	11:08:00	9:10:00	12:59:00	11:49:00	21:32:55	11
Nº IMPRESIONES 2015	28897	116907	272840	168545	76020	61129	44472	38427	44496	24728	45899	28701	79255	951061
CONTADOR IMPRESORA 2015	2148674	2265581	2538421	2706966	2782986	2844115	2888587	2927014	2971510	2996238	3042137	3070838	2765256	33183067

15 Anexo IV – Volumetría Osakidetza

TRABAJOS	Sep_2015	Oct_2015	Nov_2015	Dic_2015	Ene_2016	Feb_2016	Mar_2016	Abr_2016	May_2016	Jun_2016	Jul_2016	Ago_2016	Sep_2016	PROMEDI O	ACUMULAD O
CAMBIOS RECIBIDOS	262	359	254	253	290	296	259	244	272	199	167	80	204	241	3139
CAMBIOS RESUELTOS	260	359	229	326	257	282	302	227	245	224	176	91	157	241	3135
%RESOLUCION DE CAMBIOS	99,24%	100,00%	90,16%	128,85%	88,62%	95,27%	116,60%	93,03%	90,07%	112,56%	105,39%	113,75%	76,96%	100,81%	--
CAMBIOS ABIERTOS	13	26	15	10	19	8	23	6	16	14	5	6	17	14	178
CAMBIOS PENDIENTES MESES ANTERIORES		1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	6
TAREAS RECIBIDAS	30	34	33	42	33	56	32	42	42	37	34	16	14	34	445
TAREAS RESUELTAS	29	37	34	44	35	50	36	37	43	37	33	16	15	34	446
%RESOLUCION DE TAREAS	96,67%	108,82%	103,03%	104,76%	106,06%	89,29%	112,50%	88,10%	102,38%	100,00%	97,06%	100,00%	107,14%	101,22%	--
TAREAS ABIERTAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TAREAS PENDIENTES MESES ANTERIORES		3	0	2	0	0	0	0	1	2	1	3	1	1	13
INCIDENCIAS RECIBIDAS	11	34	47	56	41	47	51	26	37	39	35	15	34	36	473
INCIDENCIAS RESUELTAS	11	32	45	53	47	49	58	24	45	37	60	13	81	43	555
%RESOLUCION DE INCIDENCIAS	100,00%	94,12%	95,74%	94,64%	114,63%	104,26%	113,73%	92,31%	121,62%	94,87%	171,43%	86,67%	238,24%	117,10%	--
INCIDENCIAS ABIERTAS	796	706	647	566	657	667	776	701	618	765	683	571	504	666	8657
INCIDENCIAS PENDIENTES MESES ANTERIORES		3	7	6	5	0	1	2	1	1	4	6	3	3	39
PETICIONES RECHAZADAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

ALARMAS	Sep_2015	Oct_2015	Nov_2015	Dic_2015	Ene_2016	Feb_2016	Mar_2016	Abr_2016	May_2016	Jun_2016	Jul_2016	Ago_2016	Sep_2016	PROMEDIO	ACUMULADO
Total CLEARED	5.550	2.495	1.677	1.683	10.539	2.736	3.208	2.107	1.259	2.872	2.120	2.525	2.219	3.153	40.990
Cleared admin	3.497	12	21	11	7	1	21	22	37	59	8	30	46	290	3.772
Cleared ASYNC operador	1.761	1.321	1.080	1.298	1.333	1.666	1.682	1.375	761	969	803	1.296	840	1.245	16.185
Cleared SYNC operador	292	1.162	576	374	9.199	1.069	1.505	710	461	1.844	1.309	1.199	1.333	1.618	21.033
% CLEARED Tratadas operador	36,99%	99,52%	98,75%	99,35%	99,93%	99,96%	99,35%	98,96%	97,06%	97,95%	99,62%	98,81%	97,93%	94,17%	--
Total NORMAL	9.740	18.469	13.452	26.987	20.576	20.239	26.095	31.854	26.445	20.547	27.700	59.970	27.189	25.328	329.263
Normal admin	2	3	20	58	14	5	62	29	19	6	1	5	4	18	228
Normal NULL	8.299	17.037	12.069	26.135	19.567	18.838	24.828	30.627	25.165	19.129	26.488	59.198	26.453	24.141	313.833
Normal operador	1.439	1.429	1.363	794	995	1.396	1.205	1.198	1.261	1.412	1.211	767	732	1.169	15.202
% NORMAL Tratadas operador	14,77%	7,74%	10,13%	2,94%	4,84%	6,90%	4,62%	3,76%	4,77%	6,87%	4,37%	1,28%	2,69%	5,82%	--
TOTAL CLEARED + NORMAL	15.290	20.964	15.129	28.670	31.115	22.975	29.303	33.961	27.704	23.419	29.820	62.495	29.408	28.481	370.253

NETBACKUP	Sep_2015	Oct_2015	Nov_2015	Dic_2015	Ene_2016	Feb_2016	Mar_2016	Abr_2016	May_2016	Jun_2016	Jul_2016	Ago_2016	Sep_2016	PROMEDI O	ACUMULAD O
TOTAL MENSUAL CORE	267	238	152	171	158	122	108	104	104	100	104	104	104	104	1836
%_EXITO MENSUAL CORE	98,50%	98,32%	98,68%	97,08%	99,37%	97,54%	100,00%	100,00%	100,00%	93,00%	99,04%	100,00%	99,04%	98,51%	--
TOTAL MENSUAL PROD	127750	136413	127908	158355	159871	153011	178217	172928	186823	301283	342940	242002	268731	196633	2556232
%_EXITO MENSUAL PROD	99,00%	98,85%	99,76%	98,73%	99,45%	99,15%	99,23%	98,84%	99,76%	98,67%	99,14%	98,86%	98,99%	99,11%	--
TOTAL MENSUAL NOPROD	24624	24222	26648	25229	35293	28236	33406	32251	30626	30695	32505	29732	31329	29600	384796
%_EXITO MENSUAL NOPROD	97,61%	97,84%	99,64%	98,55%	97,67%	98,62%	99,41%	98,92%	99,59%	98,36%	96,66%	97,33%	96,16%	98,18%	--
TOTAL MENSUAL VM_CORE	9394	10924	10144	11175	10845	10135	11512	12747	20854	20747	20355	21253	19954	14618	190039
%_EXITO MENSUAL VM_CORE	99,03%	95,92%	98,25%	99,94%	99,99%	99,90%	99,27%	94,99%	94,43%	98,75%	96,32%	97,06%	99,09%	97,92%	--
TOTAL MENSUAL VM_PROD	20663	20962	20082	22801	22320	20886	28454	35788	56248	58469	56168	56130	56977	36611	475948
%_EXITO MENSUAL VM_PROD	98,46%	95,52%	98,72%	99,70%	99,59%	99,45%	93,70%	88,32%	89,80%	91,89%	90,28%	91,59%	90,70%	94,44%	--
TOTAL MENSUAL VM_NOPROD	13393	12001	10857	12123	12256	9498	22990	22281	21204	21027	25010	25838	26242	18055	234720
%_EXITO MENSUAL VM_NOPROD	95,39%	97,42%	96,42%	99,98%	99,59%	97,83%	88,00%	89,19%	88,44%	84,16%	85,76%	84,57%	81,81%	91,43%	--
Nº CLIENTES	243	246	258	261	268	274	336	343	362	386	394	378	383	318	4132
Nº POLITICAS	694	684	712	727	744	747	811	432	446	477	496	501	499	613	7970
Nº JOBS DE RESTAURACIONES	136	393	925	1971	505	1593	3015	2796	3937	3838	990	1835	3693	1971	25627
RESTAURACIONES SOLICITADAS A OPERACIÓN	2	7	3	6	3	5	1	1	3	3	7	2	10	4	53
%_EXITO MENSUAL RESTAURACIONES	64,70%	86,00%	97,29%	93,20%	74,45%	95,48%	99,13%	98,60%	84,42%	99,03%	95,55%	79,45%	95,55%	89,45%	--

CONTROL M	Sep_2015	Oct_2015	Nov_2015	Dic_2015	Ene_2016	Feb_2016	Mar_2016	Abr_2016	May_2016	Jun_2016	Jul_2016	Ago_2016	Sep_2016	PROMEDIO	ACUMULADO
Nº CLIENTES	324	327	327	323	325	321	327	326	330	328	328	331	332	327	--
Nº JOBS	2101	2130	2132	2147	2131	2001	1996	1678	1677	1709	1574	1470	1301	1850	--
BACKUP	721	698	698	702	688	557	527	204	201	196	195	198	201		
RMAN	227	198	186	180	179	174	179	181	181	178	177	174	162		
EXPORT	66	57	57	54	52	55	57	61	63	63	63	59	20		
UNIX	86	104	102	109	104	73	108	108	117	115	116	117	117		
BASE DE DATOS	615	644	642	662	661	677	661	653	649	680	548	440	325		
GRANDES PRODUCTOS -PRD	10	14	14	14	14	16	16	16	16	16	6	6	6		
WEB	29	30	27	27	27	32	32	32	32	32	32	32	32		
SAP	50	50	50	50	50	50	42	42	46	46	46	46	46		
MONITORIZACION	11	11	11	11	11	9	9	9	9	6	6	13	11		

<i>OPE</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>BULL</i>	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
<i>FUNCIONAL</i>	276	314	335	328	335	348	355	362	353	367	375	375	371	
<i>CTM(ADMIN)</i>	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	

16 Anexo V. Índice del informe diario RCAGV

Índice

1 Informe Servicio de Operación Eje	3
1.1 Introducción	3
1.1.1 Objetivos	3
2 Informe diario del Servicio	4
2.1 Incidencias detectadas 25 de Octubre de 2016	4
2.1.1 Incidencias Diarias	4
2.1.2 Irekia	4
2.1.3 Impresión	4
3 Cuadro de Mando Diario	5
3.1 Indicadores 25 de Octubre de 2016	5
3.1.1 Trabajos	5
3.1.2 Procesos Batch	6
3.1.3 Procesos Directos	6
3.1.4 Procesos Control-M	7
3.1.5 Backup	7

17 Anexo VI. Índice del informe diario de Osakidetza

Índice

1 Informe Servicio de Operación Osakidetza	3
1.1 Introducción	3
1.1.1 Objetivos	3
2 Informe diario del Servicio	4
2.1 Incidencias detectadas 25 de Octubre de 2016	4
2.1.1 CTM	4
2.1.2 Transportes SAP	4
2.1.3 Disponibilidad de Cintas	5
2.1.4 LLAMADAS 24 x 7	6
3 Cuadro de Mando Diario	9
3.1 Indicadores 25 de Octubre de 2016	9
3.1.1 Backup	9
3.1.2 Control-M	11
3.1.3 Trabajos	12