



MINISTERIO
DE HACIENDA
Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



Departamento de Gerencia

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE:

Servicio de soporte y asistencia técnica de los Sistemas de Información y la plataforma tecnológica de servidores virtuales, red de área local, y resolución de de incidencias en puestos de trabajo de la AEVAL.

INDICE GENERAL

1	ANTECEDENTES	3
2	OBJETO	3
3	DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.....	3
	3.1. ENTORNO DE APLICACIÓN DE LOS SERVICIOS Y TRABAJOS.....	8
	3.2 ENTORNO TECNOLÓGICO.....	11
	3.3 PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS.....	13
4	COORDINACIÓN DEL PROYECTO.....	14
	4.1. COORDINADOR DEL PROYECTO	14
	4.2. RECEPCIÓN Y ASIGNACIÓN DE INCIDENCIAS.....	15
	4.3. COBERTURA HORARIA.....	15
	4.4. COBERTURA GEOGRÁFICA Y LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	15
	4.5. DOCUMENTACIÓN.....	16
	4.6 COMPOSICION DEL EQUIPO DE TRABAJO Y ASIGNACIÓN DE EFECTIVOS	16
5	DESARROLLO DEL PROYECTO.....	18
	5.1 METODOLOGÍA A EMPLEAR.....	19
	5.2 FASE DE INICIO Y DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO.....	19
	5.3 SEGURIDAD DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....	19
	5.4 CALIDAD.....	19
6	PLAN DE RECEPCION Y TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA.....	20

1. Antecedentes

Debido al incremento en la demanda de servicios tecnológicos, necesarios para la realización de las tareas y para el cumplimiento de las funciones asignadas a los diferentes Departamentos de la Agencia de Evaluación y Calidad en el último año, así como a la exigencia de los niveles de disponibilidad de los servicios, la AEVAL, dispone de una plataforma tecnológica integrada en su mayor parte por un sistema de servidores virtuales, cuyo objetivo consiste en proporcionar una respuesta ágil a los problemas planteados y necesidades planificadas, así como para la mejor ejecución de los trabajos y para la resolución de incidencias complejas, cuyos tiempos de respuesta exigen una atención inmediata y a aplicación de tecnologías permanentemente actualizadas.

Dada la diversidad de las tareas desarrolladas (tanto en el tipo de actividad como en la forma de realizarlas), se precisa la prestación de un servicio especializado para ejecutarlas en tiempo adecuado. Por otra parte, los niveles de exigencia y continuidad en el servicio hacen necesario cubrir un horario preciso para la ejecución de los diferentes procesos bien sean habituales o extraordinarios.

2. Objeto

Mediante este pliego se definen las condiciones técnicas que han de regir la ejecución de determinados trabajos para la adaptación, configuración y gestión de los Sistemas de Información de la AEVAL en el ámbito de distintos proyectos de implantación de aplicaciones nuevas, migración de sistemas operativos y aplicaciones existentes, así como para la adaptación de nuevas versiones de productos lógicos, todo ello sobre la plataforma de servidores virtuales, puestos de trabajo y red de área local.

Entre los objetivos perseguidos se encuentran los de asegurar la respuesta en tiempo y calidad para el cumplimiento de las tareas y funciones de los usuarios de la AEVAL, la resolución de las incidencias tecnológicas de naturaleza compleja o/y urgentes que pudieran presentarse relacionadas con los trabajos referidos anteriormente.

3. Descripción del proyecto

Los trabajos objeto del presente contrato deberán cubrir los siguientes aspectos:

a) Administración de Sistemas y productos lógicos.

El adjudicatario llevará a cabo las tareas especializadas requeridas en la administración, configuración e instalación de componentes software a los equipos informáticos (servidores, plataformas tecnológicas, ordenadores personales, impresoras, escáneres y otros periféricos o dispositivos informáticos) y deberá encontrarse capacitado para identificar las incidencias usuales

en el funcionamiento de estos equipos, y solucionarlas sin coste para la AEVAL, gestionando la garantía de los mismos o el mantenimiento físico si lo hubiera.

b) Apoyo en la actualización de aplicaciones microinformáticas.

El adjudicatario atenderá las consultas puntuales y asesorará ocasionalmente sobre todas las aplicaciones ofimáticas incluidas en el entorno tecnológico de la AEVAL con el fin de facilitar a los usuarios el manejo de las aplicaciones incluidas en la referida plataforma. Esta atención estará siempre supeditada, en segundo plano, a la realización de las tareas y servicios cotidianos o extraordinarios, objeto principal de la contratación, como son la atención a los usuarios o el soporte tecnológico de los sistemas, así como la resolución de incidencias.

c) Resolución de incidencias.

El servicio incluirá la resolución incidencias desplazando, si procede, un técnico al puesto de trabajo donde se hayan originado. En el caso que sea posible, la incidencia será resuelta telefónicamente o mediante la utilización de herramientas de administración remota, aportadas por el entorno tecnológico actual.

d) Configuración y actualización en la red de área local.

El adjudicatario deberá realizar los trabajos de gestión de la red de área local, interconexión de equipos, instalación y configuración de electrónica de red, así como detección de problemas más frecuentes, no incluyéndose la instalación de nuevos puntos de cableado, ni el mantenimiento del mismo, así como de los routers y elementos de electrónica de red cuya gestión y mantenimiento se encontrará cubierta por el contrato centralizado de comunicaciones de la SEAP, a diferencia de la citada gestión local, propia de la organización.

e) Servicio de soporte a sistemas de nivel 2 y 3 (24x7).

El equipo destinado a la ejecución del servicio de forma presencial en AEVAL dispondrá, además del apoyo de un Equipo de Apoyo especializado para la ejecución del servicio. Dicho Equipo realizará labores de apoyo, planificación de trabajos y resolución de incidencias y actuaciones cuando fuera requerido. Además este equipo de apoyo estará disponible en un servicio 24x7 para dar soporte a AEVAL, en horario ampliado al previsto para el servicio presencial.

f) Bolsa de horas para actuaciones planificadas fuera de horario.

Se establecerá una bolsa de horas que el adjudicatario pondrá a disposición de AEVAL, sin coste adicional para éste, para realizar los trabajos sobre el Área de Sistemas de forma programada y planificada. La bolsa de horas será de un total de 440 horas de los perfiles que se estimen oportunos, pudiendo ser Administrador de Sistemas, Consultor de Seguridad, Administradores de Base de Datos, etc. Se estiman que los trabajos programados en el ejercicio de la prestación del

servicio, se dedicarán a Migraciones, Testing de Seguridad, Implantación de nuevos productos en los entornos tecnológicos, etc.

g) Servicio de Mantenimiento de la Infraestructura Tecnológica y de Sistemas de NEDAES.

1 - Configuración y mantenimiento de la aplicación NEDAES

Instalación de las distintas modificaciones proporcionadas por el MINHAP para la Aplicación NEDAES.

- Ajuste de la instalación a nuevos requerimientos que pudieran ser necesarios (nuevos espacios de tabla, nueva ubicación de los ficheros, etc.)
- Gestión de los usuarios UNIX necesarios para realizar todas las tareas requeridas por NEDAES.
- Creación de los nuevos entornos de compilación, en caso de ser precisos.
- Optimización de los tiempos de respuesta para la aplicación en la medida que los recursos existentes lo permitan.
- Reinstalación de la aplicación en caso de que fuera necesario por cambio de versión de NEDAES, cambio de máquina o cambio de sistema operativo.

2 - Configuración y mantenimiento de Oracle 10g Database Server

- Monitorización mensual de los recursos de base de datos: espacio en disco, memoria física, para asegurar el funcionamiento correcto, tanto presente como futuro, de la misma.
- Redimensionamiento y ajuste de la base de datos en caso de ser necesario.
- Definición de una política de gestión de copias de seguridad que incluya la realización de copias lógicas o exports en caliente y de copias físicas o consistentes con la base de datos parada.
- Control y mejora de la fragmentación de la base de datos en caso de que fuera necesario.
- Asesoramiento para el ajuste, el arranque y parada de la base de datos.
- Servicio de soporte telefónico para resolver problemas y dudas sobre el funcionamiento del sistema.
- Instalación de parches y nuevas versiones del software de base de datos si así lo requiere el MINHAP.
- Reinstalación del software Oracle en caso de que fuera necesario por cambio de máquina, sistema operativo o cualquier otra circunstancia.
- Ajuste y puesta a punto de la base de datos.
- Previsión de adquisición de nuevos recursos en caso de que fuese necesario.

3 - Configuración y mantenimiento del Servidor de Aplicaciones (OAS10g)

- Monitorización mensual de los recursos:
- Estado del Arranque del Servidor.
 - o Estado de las unidades de disco y espacio.
 - o Estado de la memoria física y Virtual.
 - o Control de las variables de entorno.
 - o Revisión de procesos que se están ejecutando.
 - o Conectividad con bases de datos de aplicación.
 - o Control de ficheros de bitácoras (logs) de Apache.
 - o Control de ficheros de bitácoras de OC4J_BI_FORMS.
 - o Control de ficheros de bitácoras de Oracle Forms & Reports.
 - o Control de ficheros de bitácoras de Servidor Webcache, Cache.
 - o Control de ficheros de bitácoras de DCM.
 - o Control de ficheros de bitácoras de OPMN.
- Control de ficheros de bitácoras de Oracle Enterprise Manager.
- Definición de una política de gestión de copias de seguridad.
- Asesoramiento para el arranque y parada del servidor de aplicaciones.
- Optimización y configuración del servidor de aplicaciones en la medida que los recursos lo permitan.
- Recomendaciones para la instalación de parches y nuevas versiones del software Oracle.
- Reinstalación del software Oracle en caso de que fuera necesario por cambio de máquina o sistema operativo.
- Previsión de adquisición de nuevos recursos en caso de que fuese necesario.

4 - Configuración y mantenimiento del Sistema Operativo para la gestión de la solución

NEDAES es una aplicación desarrollada bajo Sistema Operativo UNIX (PA-RISC/HPUX o SPARC/SOLARIS) y Linux (x86-64) e Itanium. Las tareas contempladas para el equipo de mantenimiento son las mostradas a continuación:

- Monitorización de los recursos (memoria, procesos, CPU, espacio en disco, etc.).
- Monitorización de logs de eventos del sistema.
- Instalación de parches o paquetes de sistema operativo recomendados por Oracle para la correcta ejecución del entorno.
- Actualización y Configuración de Políticas de Seguridad.

- Diagnóstico y resolución de problemas de funcionamiento del sistema. La resolución se realizará por el propio técnico si es posible, y de no serlo a través de la empresa de mantenimiento contratada al efecto para el sistema afectado.
- Control de los aspectos de seguridad de accesos, protección de la información, y auditoría de operaciones sobre las bases de datos, informando inmediatamente de las incidencias que puedan afectar a la seguridad de la información.
- Control y gestión de los distintos parámetros de los sistemas y subsistemas.
- Ajuste y gestión del rendimiento de los mismos.
- Evaluación del rendimiento del sistema, con identificación de los potenciales problemas de funcionamiento y sugerencias de mejora del rendimiento, tanto desde el punto de vista de la estructura de la información como del dimensionamiento Hardware de los servidores.
- Generación y Soporte de procedimientos de operación automática.
- Gestión y soporte del entorno de comunicaciones de los sistemas.
- Análisis, seguimiento y resolución de incidentes producidos en los sistemas.
- Configuración y soporte de las copias de seguridad.
- Auditoría de seguridad (logs históricos, control de accesos al sistema, etc.).
- Previsión de adquisición de nuevos recursos en caso de que fuese necesario.
- Soporte técnico al personal informático sobre consultas relativas al funcionamiento del sistema.
- Recomendaciones para mejorar la seguridad del entorno.

5 - Control y Apoyo global de la solución

Los siguientes puntos afectan tanto al Servidor de Aplicaciones, Instancia de Base de Datos, Sistema Operativo y aplicación de NEDAES.

- Creación de scripts de parada y arranque.
- Definición de política de copia de seguridad.
- Optimización y configuración en la medida que los recursos lo permitan.
- Creación de los nuevos entornos de compilación en caso de ser necesarios.
- Reinstalación de la aplicación en caso de que fuera necesario por cambio de máquina o sistema operativo.
- Ajuste de la instalación a nuevos requerimientos que pudieran ser necesarios (nuevos espacios de tabla, nueva ubicación de los ficheros, etc.).
- Recuperación parcial o total en la instancia de base de datos de copias anteriores.
- Servicio de soporte telefónico para resolver problemas y dudas sobre el funcionamiento del sistema.

3.1 Entorno de aplicación de los servicios y trabajos objeto del contrato.

El objetivo del servicio es la prestación de la asistencia técnica experta para procurar el correcto funcionamiento de los sistemas y gestión de las tareas de administración, contemplando las siguientes áreas de mantenimiento:

- Red de Área Local
- Aplicaciones corporativas
- Comunicaciones y accesos
- Distribución de software
- Acceso a Internet, correo electrónico y Web
- Seguridad y auditoria
- Administración Servidores
- Virtualización en entornos VMWare
- Copias de seguridad sobre equipos y software de Sonicwall
- Configuración DNS corporativos y externos
- Dispositivos Almacenamiento SAN, NAS, etc.
- Accesos Remotos y VPN

Los trabajos a realizar en el proyecto, entre otras tareas, serán los siguientes:

- Administración, Gestión e Instalación en entorno de servidores virtuales.
- Gestión de elementos de impresión en red. Revisión de impresoras. Configuración de escaneo remoto hacia los puestos de trabajo.
- Instalación y administración de nuevos servidores Windows Server 2003 ó 2008.-Instalación y administración de servidores bajo entornos Unix y Linux. Verificación del correcto funcionamiento de los sistemas.
- Adopción de soluciones en caso de caída, de fallos o avería de los mismos (SO, software base, aplicaciones, antivirus)
- Optimización de los equipos instalados: vigilancia del espacio libre en los discos duros, ejecución de aplicaciones para acelerar el rendimiento de las máquinas, eliminación de software y ficheros innecesarios. Revisión de los ficheros de sucesos, de manera que puedan localizarse rápidamente errores y alarmas generados por esos servidores. Monitorización básica de sistemas y servicios instalados sobre ellos.
- Chequeo general y continuado de los sistemas informáticos de la AEVAL, de acuerdo a los protocolos establecidos. Vigilancia del funcionamiento de la red de área local, cableado, armarios, electrónica de red y equipamiento del CPD.

- Mantenimiento del Directorio Activo: Altas y bajas de usuarios, de grupos, asignación de permisos, creación de perfiles, establecimiento de políticas de expiración de contraseñas, implantación de políticas de seguridad tanto para usuarios como para grupos, carpetas, etc.
- Verificación diaria de la correcta ejecución de los backups (copias de respaldo) tanto de servidores como de equipos de usuarios.
- Establecimiento de reglas de seguridad y aplicación de las mismas a usuarios y equipos
Actualización de parches de seguridad y Services Packs
- Configuración en red de los equipos y periféricos informáticos existentes y de aquellos que vayan incorporándose a la misma. Monitorización de redes locales, sistemas y servicios.
- Servicio de nombres de dominio (DNS) y asignación dinámica de direcciones IP (DHCP) FTP, Telnet .Gestión de dominios.
- Mantenimiento de cuentas de correo y configuración de Servicio de correo.
- Configuración y gestión de redes Wireless
- Configuración de conexiones Bluetooth.
- Configuración en la gestión de accesos remotos, VPN's
- Gestión de usuarios de correo electrónico. Altas, bajas, modificaciones, incidencias.
- Instalación, configuración y actualización de sistemas operativos y aplicaciones de escritorio (PCs, impresoras, escáneres, portátiles, dispositivos móviles, agendas electrónicas, teléfonos, etc.)
- Atención de incidencias y registro de las mismas en la aplicación que dispone la AEVAL para tal fin. Gestión del inventario de los equipos, con la herramienta indicada por la AEVAL.
- Gestión de la plataforma centralizada para la Instalación de aplicaciones, configuración de políticas y administración de contenidos y seguridad en dispositivos de telefonía móvil
- Instalación de SPSS en puestos de trabajo y gestión de licencias en servidores.

Para la correcta ejecución de los trabajos y tareas descritos con anterioridad se requerirá realizar las **siguientes actividades**:

- Labores de mantenimiento para la detección y gestión de eventos de las aplicaciones.
- Labores de mantenimiento para la detección y gestión de eventos de sistemas.
- Implantación de parches y actualizaciones de sistemas.
- Labores de mantenimiento e Implantación de las políticas de seguridad para accesos de usuarios y grupos e integración en el LDAP.
- Labores de mantenimiento, administración y gestión WSUS.
- Labores de mantenimiento y administración Exchange Outlook y Mozilla Thunderbird.
- Labores de mantenimiento, administración y gestión de instancias IIS.
- Mantenimiento, administración y gestión de Base de Datos Mysql, SQL Microsoft y Oracle.
- Mantenimiento, administración y gestión del servidor de ficheros y aplicaciones.
- Labores de mantenimiento y Administración de Cluster Microsoft.
- Clonación y creación Máquinas Virtuales.
- Generación de código Shell-Script para la automatización de tareas Windows.
- Gestión de la protección de antivirus Macfee.
- Preparación de protocolos de actuación ante averías E instalación de software de conexión a red, de sistemas operativos y de conexión a bases de datos.
- Asistencia técnica y configuración del dispositivo de videoconferencia Polycom.
- Asistencia a la Gestión de Cabinas Robóticas de Backup Sonicwall.
- Gestión de copias de seguridad de los servidores Windows.
- Comprobación diaria de la realización del Backup.
- Comprobación de incidencias.
- Realización de recuperaciones.
- Documentación de todas las intervenciones y procedimientos a realizar.

Se deben contemplar las siguientes fases para las áreas y actividades referidas:

Mantenimiento evolutivo: incluye la mejora o ampliación de la funcionalidad de la infraestructura de sistemas para cubrir las necesidades que se planteen y que permitan agilizar y mejorar su gestión y funcionalidad.

Mantenimiento correctivo: incluye aquellas actuaciones o modificaciones necesarias para corregir el funcionamiento de los sistemas debido a la aparición de errores debido a fallos de configuración, definición, etc.

Mantenimiento preventivo: está orientado a prevenir que los sistemas no se estanquen en su evolución, y a generar, de forma proactiva, cambios para solucionar posibles fallos futuros, o para llevar a cabo cambios en la funcionalidad con el fin de resolver necesidades actuales y/o futuras,

asimismo comprenderá tareas periódicas de revisión de puntos críticos de los sistemas de red, servidores y demás elementos que componen la infraestructura de sistemas.

Para el caso del consumo de horas de la Bolsa disponible por parte de AEVAL, sin coste adicional (total de 440 horas), se podrán disponer especialmente para labores de Mantenimiento Evolutivo y Preventivo, realizando Implantaciones de nuevos productos, migraciones de servidores, equipos, nuevas instalaciones, pruebas e implantación de seguridad, etc. La disposición de estas horas comenzará con la Petición formal del Director Técnico de AEVAL al Coordinador del Servicio por parte de la empresa Adjudicataria, y éste tendrá la obligación de coordinar la Planificación de los trabajos a realizar, pudiendo ser estos ejecutados fuera del horario habitual para no afectar al funcionamiento de los Sistemas en horario laboral. Las horas consumidas en cada actuación se restarán de la Bolsa, hasta que esta quedase a cero.

En la planificación de los trabajos, el Coordinador del Servicio por parte de la empresa Adjudicataria enviará una valoración en horas de los trabajos a realizar, y ésta valoración deberá ser aprobada y posteriormente confirmada por el Director Técnico de AEVAL, una vez realizados los trabajos.

3.2 Entorno tecnológico:

- Plataforma física del CPD. Servidores y equipos:
 - Sistema de Servidores Virtuales Hewlett Packard VMWARE (Blades).
 - Un robot de Sistema de Backups o copias de respaldo "on line" Sonicwall.
 - Sistemas UPS o SAIs... y armarios de baterías.

- Aplicaciones y software
 - VMWare. Vsphere. SO ESXi y Onboard Administrator de Hewlett Packard.
 - Linux Fedora, en diferentes distribuciones
 - SO Microsoft Windows 2003 y 2008 Server
 - SO UNIX Sun Microsystem
 - BD: Oracle 9i, SQLServer
 - Servidor Web Microsoft Information Server y Apache
 - Gestor documental LIVELINK
 - Sistemas operativos de la familia Microsoft Windows (Windows 7, XP)
 - Cliente de red de Microsoft
 - Microsoft Office 2007
 - Cliente de correo Microsoft Outlook y Thunderbird y Administración Mozilla

- Microsoft Office e Internet Explorer en sus diferentes versiones
 - SPSS-IBM. Módulos
 - Software para copia de seguridad de máquinas virtuales. VEEAM Backup
- Redes Locales y comunicaciones:
 - Protocolo TCP/IP, Ethernet y redes wireles.
 - Conexiones Bluetooth.
 - Electrónica de conmutación .
 - VSDM Vodafone Secure Device Manager. Plataforma MDM Airwatch Cloud.
 - Sistemas de videoconferencia HDX 8000 Polycom.
- Equipamiento personal de los puestos de trabajo
 - 69 equipos personales (PC's).
 - 30 equipos portátiles.
 - 48 impresoras en b/n.
 - 10 impresoras en color.

3.3 Planificación, dirección, seguimiento de los trabajos y medios a utilizar

La dirección general y la toma de decisiones relevantes que afecten al desarrollo de los trabajos del proyecto corresponden al Director del Departamento de Gerencia, que evaluará las decisiones oportunas que afecten al mismo, o podrá solicitar, en cualquier caso, la información precisa sobre el desarrollo de las tareas operativas, tanto al Director técnico como a los interlocutores y responsables de la empresa adjudicataria.

Corresponde al Área de Tecnologías y de Sistemas del Departamento de Gerencia de la AEVAL, la supervisión y dirección técnica de las tareas y organización de los trabajos objeto de la contratación en los aspectos operativos y funcionales ordinarios, así como la coordinación precisa con el Director del Departamento en los puntos y decisiones de relevancia en este ámbito, en función de lo reflejado en el párrafo anterior.

Con carácter periódico se celebrarán reuniones de seguimiento entre el Director técnico del Proyecto, que asumirá la coordinación operativa y funcional de los trabajos del proyecto por parte de la Administración y el Director del Proyecto por parte del empresa, para la supervisión técnica y seguimiento de los trabajos objeto del contrato, así como con el Coordinador responsable de la empresa.

Ocasionalmente podrá ser requerida la presencia de otras personas.

En las reuniones celebradas, entre otros, se tratarán los siguientes temas:

- Revisión de los acuerdos de niveles de servicio en curso (cumplimiento niveles de servicio y calidad, análisis de incidencias, peticiones y consultas, mejoras, seguimiento presupuestario, fases) y evolución de métricas.
- Determinación y calificación sobre el grado de incumplimiento en cada caso concreto con el objeto de aplicar las correspondientes penalidades que se establecen en el pliego de prescripciones técnicas.
- Acuerdos sobre la adopción de medidas correctoras o preventivas que deba asumir el adjudicatario en caso de incumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio.
- Definición y aprobación de nuevos acuerdos de niveles de servicio y régimen de penalidades, no mencionados en este Pliego y considerados imprescindibles para la correcta prestación del servicio.
- Revisión de la Bolsa de Horas a disposición de AEVAL. Horas ejecutadas y pendientes de ejecutar.

El adjudicatario deberá gestionar el control del servicio con herramientas de la AEVAL, en coordinación con el Director Técnico del Proyecto de la AEVAL, sin perjuicio de la utilización de herramientas físicas y lógicas de la propia empresa adjudicataria, aprobadas por el Director técnico del Proyecto en las tareas de seguimiento de la gestión de las incidencias, tareas, peticiones y consultas durante todo su ciclo de vida garantizando su correcto registro y clasificación en sus distintas fases de apertura, resolución, cierre, registro y documentación.

Por tanto, velará para que el equipo de trabajo registre en la herramienta de gestión, establecida por la AEVAL, toda la información acerca de las actividades realizadas a lo largo de la prestación del servicio y porque esas actividades se realicen siguiendo los protocolos y procedimientos establecidos.

Las reuniones de seguimiento y revisiones técnicas se celebrarán periódicamente con el objeto de revisar el grado de cumplimiento de los servicios, partiendo de los informes previos realizados por el adjudicatario.

Como norma general, el personal que la empresa determine para prestar los servicios no tendrá usuario de acceso a medios informáticos públicos ni correo electrónico bajo extensiones que supongan relación oficial con la AEVAL, siendo la empresa quien facilite, si lo estima oportuno, dichos medios bajo servicio propio.

En casos excepcional podrá asignarse un usuario para la ejecución del contrato con un perfil no nominativo, ajustado a las necesidades de su actividad, que no coincida con el perfil propio de los empleados públicos, de modo que en caso de ser necesario se pueda certificar la diferencia de régimen de acceso/utilización.

4 Coordinación del Proyecto

4.1 Coordinador del Proyecto

El Coordinador responsable de la empresa, en el ámbito no tecnológico será el interlocutor principal con la AEVAL y gestionará la marcha del Proyecto en todos los aspectos de carácter diferente a los tecnológicos como RRHH, facturación y otros.

Será el encargado, además de la Coordinación del Equipo de Apoyo especializado desde las oficinas del Adjudicatario. Llevando a cabo la planificación de posibles actuaciones en los sistemas, así como de garantizar el servicio 24x7 de Asistencia a los Sistemas de AEVAL. Y además como se declaró anteriormente, será la persona encargada de Coordinar la planificación y ejecución de los trabajos dedicados por la Bolsa de Horas a disposición de AEVAL.

4.2 Recepción y asignación de incidencias

Las distintas operaciones constitutivas del servicio se registrarán en el sistema informático de gestión de incidencias de la AEVAL, cuyos datos se utilizarán como prueba documental para valorar el grado de cumplimiento del contrato.

La asignación de incidencias al personal será realizada por el Director Técnico del proyecto

4.3 Cobertura horaria

El horario del servicio objeto de contrato cubrirá con carácter general de 8:30 a 14.30 horas y de 16:00 a 18.00 horas de lunes a jueves y hasta las 14.30 horas los viernes laborables

Durante el período de verano, desde el 15 de junio al 15 de septiembre el horario de servicio será de 8:30 a 14.30 horas de lunes a viernes con carácter general. Si bien con carácter particular podrá ser requerida la presencia de un técnico en horario de tarde hasta las 18.00 horas en julio y en septiembre.

Los trabajos se realizarán "in situ" en las dependencias de la AEVAL, mediante la presencia obligada de, al menos, un efectivo con el perfil técnico seleccionado, sin perjuicio de la participación ocasional o periódica de otro personal técnico en las circunstancias y tareas que determine el Director técnico del Proyecto con el Coordinador de la empresa en la medida que sea necesario.

Con carácter excepcional, ya sea ante una especial situación de emergencia, o para la realización de determinadas tareas especiales de mantenimiento de los sistemas, el Director técnico del Proyecto, por parte de la AEVAL, podrá requerir la presencia de técnicos cualificados fuera de los horarios establecidos anteriormente para la resolución del problema puntual, incluyéndose en esta posible excepción las tardes del período de verano o el margen horario del mediodía.

La empresa proporcionará además un Equipo de Apoyo especializado que realizará un servicio 24x7 para resolver incidencias y problemas que pudieran surgir en fuera de dicho horario.

Finalmente, los trabajos programados para consumir la bolsa de horas a disposición de AEVAL, se realizarán en horario fuera del habitual, para no interceder en el Servicio de Sistemas

4.4 Cobertura geográfica y lugar de prestación del servicio

Los trabajos se ejecutarán con carácter general en dichas dependencias la AEVAL, sin perjuicio de la aplicación de soluciones telemáticas o atención telefónica precisa.

4.5. Documentación

El equipo de trabajo deberá documentar todas las tareas de acuerdo a los estándares de documentación de la AEVAL, así como elaborar protocolos de actuación para futuras incidencias, de forma que se asegure la calidad del trabajo y el traspaso de conocimiento.

El Director Técnico elaborará los protocolos de actuación para cada tarea tipo que se realice y será el encargado y responsable de que las tareas cumplan los protocolos.

La documentación de incidencias y procedimientos debe mantenerse actualizada de manera que se asegure tanto la calidad del trabajo como el traspaso de conocimiento.

4.6 Composición del Equipo de Trabajo Asignación de efectivos y Perfiles Técnicos

El equipo trabajo estará integrado por un gestor o responsable del servicio, nombrado por la empresa adjudicataria, que efectuará labores de coordinación ante el IDAE, y a menos un técnico informático para soporte de usuarios, y Técnico de sistemas de un modo permanente y presencial durante el horario establecido.

El responsable de servicio realizará las labores de seguimiento y control de las actividades de los técnicos, la coordinación de los trabajos y previsión y planificación de medios, coordinación con el Director del Proyecto por parte de la AEVAL.

La empresa adjudicataria podrá destinar con carácter temporal o definitivo, y siempre de acuerdo con las indicaciones del Director técnico de Proyecto y el coordinador de la empresa, el número de técnicos que considere conveniente en cada momento del año, en función del volumen de los trabajos.

La descripción y el perfil de los profesionales y Técnicos asignados al proyecto en el equipo de trabajo, deberá satisfacer los conocimientos generales y específicos necesarios para el desarrollo de su trabajo así como experiencia técnica y conocimientos demostrables documentalmente, al menos de 5 años (con la excepción de versiones actuales de software y aplicaciones recientes) en los ítems siguientes:

➤ **Gestor o responsable del servicio:**

- Titulación universitaria superior (Licenciado o Ingeniería Superior).
- Certificación de Gestión de Proyectos PMP (Project Management Professional).
- Certificación oficial en Gestión de Servicios TI ITIL (versión 3 ó superior).
- Experiencia en Gestión de Proyectos de Servicios IT
- Experiencia en Coordinación y seguimiento de Servicios
- Generación y control de informes de control de calidad y de seguimiento
- Obtención de indicadores e informes del nivel de servicio e incidencias solicitados por la AEVAL
- Organización y planificación del servicio
- Gestión proactiva y seguimiento de las tareas
- Gestión y seguimiento de técnicos de campo
- Capacidad de iniciativa y autonomía
- Capacidad de realizar propuestas técnicas
- Experiencia mínima de 5 años en trabajos similares
- Elaboración de las actas de reuniones

➤ **Técnicos de Administración y Mantenimiento de Sistemas, Soporte Técnico a Usuarios y atención e incidencias.**

- Formación Profesional Superior en Administración de Sistemas Informáticos.
- Formación completada en los siguientes ámbitos:
 - o CISCO/ CCNA
 - o Instalación, configuración y Gestión de VM WARE.
 - o Administración de Comunicaciones y Redes.
 - o Administración de Microsoft Exchange
 - o Administración de Servidores JBOSS y Apache.
 - o Administración de Servidores Windows (al menos Windows Server 2003).
 - o Comunicación, Ordenadores y Redes de área local.
 - o Sistema operativo Linux.
 - o CNNA Exploration: Network Fundamentals
 - o VMWare Vsphere
 - o VSDM. Administración remota aplicaciones dispositivos móviles Vodafone.

Experiencia contrastable en:

- Sistemas Operativos Windows 2003 y 2008 Profesional, Windows7.
- Configuración, personalización e instalación de equipos informáticos, entorno Windows, según las necesidades de cada usuario.
- Instalación y configuración en local de software ofimático Microsoft Office 2007
- Instalación y configuración en local de software antivirus McAfee y otros.
- Mantenimiento y configuración del correo electrónico Exchange y Mozilla.
- Instalación en local y acceso a aplicaciones informáticas residentes en servidores Windows 2003 y 2008 , Unix y Linux
- Traspaso de información a puestos de trabajo y de la plataforma tecnológica.
- Soporte y atención en puestos de trabajo de usuarios (hardware y software)
- Configuración y gestión de redes TCP/IP. Conectividad TCP-IPv4.
- Administración del Directorio Activo en SO Microsoft. Tareas y administración LDAP
- Gestión de entornos virtualizados, especialmente mediante VMWare, así como experiencia en productos relacionados: Vsphere. SO ESXi y Gestión de Onboard Administrador de Hewlett Packard y "Blades"
- Linux Fedora, en diferentes distribuciones.
- Gestión de robots de Sistema de Backups o copias de respaldo "on line" Sonicwall.
- Herramientas de atención a usuarios
- Experiencia en procesos de instalación de componentes, software y aplicaciones
- Experiencia en resolución de incidencias de hardware y software en puestos de trabajo de usuarios en entornos y SO M.S Windows, Thunderbird
- Actualización de parches de Sistema Operativo a través de WSUS
- Gestión de usuarios y grupos en dominios Windows
- Gestión de discos, volúmenes lógicos y cuotas
- Administración y gestión de sistemas de copias de seguridad
- Administración y gestión de sistemas de copias de seguridad
- Control y supervisión de inventario de software y hardware
- Migración de sistemas operativos Windows
- Resolución de incidencias hardware y software
- Gestión y configuración de chasis, Switches y conmutadores de red.

5 Desarrollo del proyecto.

5.1. Metodología a emplear.

La empresa adjudicataria usará el estándar de documentación definido por la AEVAL para la presentación de informes y documentación técnica. No obstante, podrá proponer cualquier otra forma de documentación que considere más adecuada, incluidas el uso de herramientas informáticas de análisis o herramientas propias de gestión y control de proyectos que deberán ser aprobadas por la Dirección del proyecto.

En la propuesta se incluirá la Metodología propuesta por la Empresa Licitadora a aplicar en el Proyecto y que pueda aportar un valor añadido al Proyecto.

5.2. Fase de Inicio y devolución del servicio.

En la Fase de Inicio del Proyecto se establecerá un período de toma de control del servicio para el traspaso de conocimiento entre el posible proveedor saliente y el nuevo adjudicatario entrante de al menos 10 jornadas laborales, sin coste adicional para AEVAL, valorándose positivamente la reducción de la etapa de transición del servicio con el fin de que la ejecución del servicio pueda realizarse con total normalidad lo antes posible.

Igualmente, a la finalización del contrato, independientemente de la causa por la se pudiera extinguir, la AEVAL establecerá un periodo transitorio de ejecución en condiciones especiales, de modo que se garantice la prestación del servicio de forma ininterrumpida, comprometiéndose el adjudicatario a colaborar, en su caso, con el nuevo adjudicatario en las actividades detalladas, encaminadas a la planificación y ejecución del cambio, descritas en esta cláusula.

La AEVAL establece que el tiempo necesario para llevar a cabo esta fase de reversión o periodo de transición de salida será como mínimo de 10 días laborables, ejecutándose dicho periodo los días inmediatamente anteriores a la finalización del presente contrato.

El adjudicatario se compromete a garantizar la completa y correcta operatividad de todos los servicios prestados al amparo del contrato durante el posible periodo de transición requerido a la finalización del contrato, que permita el cambio de contrato y de proveedor de servicios.

En la propuesta técnica, se incluirá el Plan de Inicio y de transición propuesto por el Licitador, donde se refleje el número de jornadas propuestas para la toma de control del proyecto, la adquisición del proyecto, y la devolución del servicio, sin coste adicional para AEVAL.

5.3. Seguridad de los sistemas de información

La empresa adjudicataria deberá cumplir con los siguientes requisitos relacionados con la seguridad de los sistemas de información:

- La Empresa Adjudicataria se compromete a mantener absoluta confidencialidad sobre la información manejada a lo largo del proyecto, haciéndose responsable de las consecuencias que pudieran derivarse de actuaciones no autorizadas explícitamente respecto a su obtención, almacenamiento, tratamiento y divulgación.
- La Empresa Adjudicataria será responsable del cumplimiento de los Marcos Legislativos aplicables al objeto de contratación de este Pliego, haciendo especial énfasis en la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal (Ley 15/1999) y su Reglamento vigente (Real Decreto 1720/2007), la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico (Ley 34/2002) y la Ley de Impulso de la Sociedad de la Información (Ley 56/2007), sin perjuicio del compromiso de cumplimiento de otros Marcos Legislativos que pudieran ser de aplicación durante el transcurso del tiempo necesario para completar los trabajos o servicios objeto del presente Pliego. A este respecto, la Empresa Adjudicataria es responsable de conocer los Marcos Legislativos aplicables y desarrollar sus trabajos en cumplimiento de los mismos, siendo exigible en todos sus productos y servicios entregados al AEVAL dicho cumplimiento.
- La Empresa Adjudicataria se compromete a mantener las Normas de Seguridad de todo tipo en vigor en AEVAL, las cuales le serán facilitadas antes del inicio de sus servicios, así como a resolver de forma inmediata cualquier problema reportado por la AEVAL al respecto.
- La Empresa Adjudicataria se compromete a formar a todo el personal que deba intervenir en este proyecto, tanto en forma presencial como remota, sobre las Normas de Seguridad vigentes en la AEVAL que les afecte, así como sobre los preceptos de los Marcos Legislativos aplicables.
- La empresa Adjudicataria autoriza a la AEVAL a realizar tareas de auditoría de sus trabajos y equipos de trabajo asignados al objeto de contratación de este Pliego, bien con personal propio o bien con personal externo autorizado explícitamente al efecto.

5.4. Calidad.

Durante el desarrollo de los trabajos y la ejecución de las diferentes fases del contrato la AEVAL podrá establecer controles de calidad y auditoría sobre la actividad desarrollada.

6 Plan de Recepción y Transferencia tecnológica.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar al personal de su empresa designado por la AEVAL, la formación y documentación necesaria para disponer de un pleno conocimiento técnico que se ajuste a los trabajos a desarrollar, así como de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizados para resolverlos.

Por otra parte, los técnicos asignados al proyecto deberán facilitar de modo continuo y en cualquier momento, cuanta información operativa de carácter tecnológico sea requerida por el Director técnico de Proyecto en lo que se refiere a la realización pormenorizada de las tareas , rutinarias y excepcionales que deban ejecutarse en la AEVAL tanto en modo verbal como documental observando de modo particular la adecuada transferencia del conocimiento adquirido mediante la experiencia y realización de las tareas y servicios indicados en el presente pliego en los entornos y aplicaciones de la AEVAL.

La oferta contendrá un Plan de Transferencia Tecnológica, en el que pueda incluirse, entre otras propuestas, la impartición de formación en el entorno tecnológico objeto de la contratación como prestación adicional y sin coste para AEVAL.