

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DE LA LICITACIÓN:

“SERVICIOS DE MONITORIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN BBDD Y WEB INTRANET DE LA APB”

ÍNDICE

1.	Objeto y alcance del Pliego.....	4
1.1.	Objeto	4
1.2.	Alcance	5
2.	Situación actual de los sistemas de la APB	6
2.1.	Sistema base de datos.....	6
2.1.1.	Arquitectura física	6
2.1.2.	Arquitectura VMWare.....	7
2.1.3.	Arquitectura Oracle	7
2.1.4.	Volumetría del servicio.....	7
2.2.	Sistema de servicios Web Intranet.....	7
2.2.1.	Arquitectura física	7
2.2.2.	Elementos de software	8
2.2.3.	Volumetría del servicio.....	9
3.	Alcance del servicio	10
3.1.	Monitorización de BBDD y Web Intranet.....	10
3.2.	Administración de BBDD y suite de Aplicaciones Web Intranet.....	10
3.3.	Gestión de Incidencias	11
3.4.	Gestión de Peticiones.....	12
3.5.	Gestión de Problemas	12
3.6.	Gestión de Cambios.....	13
3.7.	Gestión de Terceros	13
3.8.	Gestión de Versiones	13
3.9.	Gestión de pases a producción	14
3.10.	Recuperación datos de Backups.....	14
3.11.	Soporte a los equipos de desarrollo de aplicaciones	14
3.12.	Gestión de la Capacidad	15
3.13.	Gestión de la Calidad	15
3.14.	Requisitos de Nivel de Servicio	15
3.14.1.	Disponibilidad del servicio.....	15
3.14.2.	Tiempo de respuesta frente a incidencias	16
3.14.3.	Tiempo de resolución frente a incidencias	16
3.14.4.	Tiempo de intervenciones in-situ para urgencias de la APB	16
3.14.5.	Planificación de Peticiones	17
3.15.	Modelo de relación	18
3.16.	Responsabilidades y actividades de la APB	20
3.17.	Responsabilidades y actividades del adjudicatario del servicio	20
3.18.	Documentación e informes	21
4.	Condiciones para la prestación del servicio	22
4.1.	Horario y lugar de trabajo	22
4.2.	Servicio de guardias 24x7	22
4.3.	Prestación presencial del servicio.....	22
4.4.	Bolsa de horas	22
4.5.	Captura de conocimiento inicial	23
4.6.	Plan de devolución del servicio.....	23
4.7.	Equipo de trabajo	24
4.8.	Sustitución de miembros del equipo	25
4.9.	Modelo de gestión y mantenimiento utilizado en la APB.....	25

4.10.	Herramientas de monitorización y de gestión de incidencias	25
4.11.	Calidad	26
4.12.	Formación continua	26
4.13.	Documentación de los trabajos	26
4.14.	Propiedad de la documentación	26
4.15.	Confidencialidad	27
4.16.	Actitud proactiva	27
4.17.	Adecuación permanente a las necesidades.....	27
4.18.	Obligaciones del adjudicatario en materia de seguridad	27

1. Objeto y alcance del Pliego

Actualmente la Autoridad Portuaria de Barcelona, en adelante la APB, dispone de un entorno tecnológico cada vez más amplio y complejo, tanto por las nuevas aplicaciones que ya están en producción como por aquellas que se están desarrollando y que estarán disponibles en breve.

Dada la necesidad de mantener en perfecto funcionamiento, y evolucionar de manera continua los sistemas informáticos de la APB, se hace necesaria la contratación del servicio de monitorización y administración de bases de datos y de web intranet de la APB.

1.1. Objeto

El presente pliego de condiciones tiene por objeto fijar las bases técnicas para la contratación del **SERVICIO DE MONITORIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN BBDD y WEB INTRANET DE LA APB**, garantizando la disponibilidad de los recursos técnicos y humanos necesarios.

El servicio se considera dividido en dos líneas de servicio diferenciadas:

- **Monitorización y Administración BBDD**
- **Monitorización y Administración Web Intranet**

Uno de los objetivos que se quiere conseguir con esta licitación es la consolidación de servicios. Los proveedores que se presenten a la licitación deberán, obligatoriamente, presentar oferta por ambas líneas de servicio. En ningún caso se aceptarán ofertas de proveedores que opten a una única línea de servicio.

Adicionalmente, los objetivos y expectativas de la APB sobre los servicios de Monitorización y Administración BBDD y Web Intranet son los siguientes:

- Transformar el servicio actual mediante la migración a un nuevo modelo que garantice:
 - Eficiencia y productividad
 - Transición y transformación
 - Continuidad de negocio
 - Cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA, por sus siglas en inglés)
 - Aportar innovación y mejores prácticas en gestión de aplicaciones, soluciones de negocio y en los procesos de negocio asociados.
- Facilitar la mejor renovación tecnológica, alineada a la estrategia de negocio, con el mejor coste posible.
 - Disponer de la última tecnología en infraestructura de sistemas
 - Evolución si procede hacia modelos "as a service", en los ámbitos adecuados
 - Alineación de la estrategia TIC de la APB a la estrategia de los fabricantes TIC principales del mercado.
- Reducir y flexibilizar costes a corto/medio plazo
 - Controlando todos los conceptos de coste incurridos
 - Reduciendo costes de falta de calidad o disponibilidad
 - Actuando con visión coste/beneficio anticipadamente
- Disponer de un servicio que permita las futuras transformaciones de la APB
 - Acompañando la evolución del negocio en posible crecimiento y/o internacionalización
 - Reduciendo el time-to-market
- Aportar de valor al negocio
 - Renovación tecnológica
 - Optimización de recursos y mejora continua
 - Excelencia y rigor en la prestación del servicio
 - Agilidad en el time-to-market: Adaptación más rápida a los cambios y a la evolución del negocio

1.2. Alcance

El proveedor seleccionado será el responsable de la monitorización y administración remota de los sistemas y entornos que conforman ambas líneas de servicio objeto del pliego, garantizando la máxima disponibilidad y su funcionamiento continuo (24x7, 24 horas los 7 días de la semana).

Se considera un crecimiento orgánico del 15% anual de las líneas del servicio incluidas en el alcance del contrato.

2. Situación actual de los sistemas de la APB

A continuación se describen los principales sistemas con los que cuenta la APB para proporcionar a los proveedores una imagen del entorno tecnológico de la APB.

2.1. Sistema base de datos

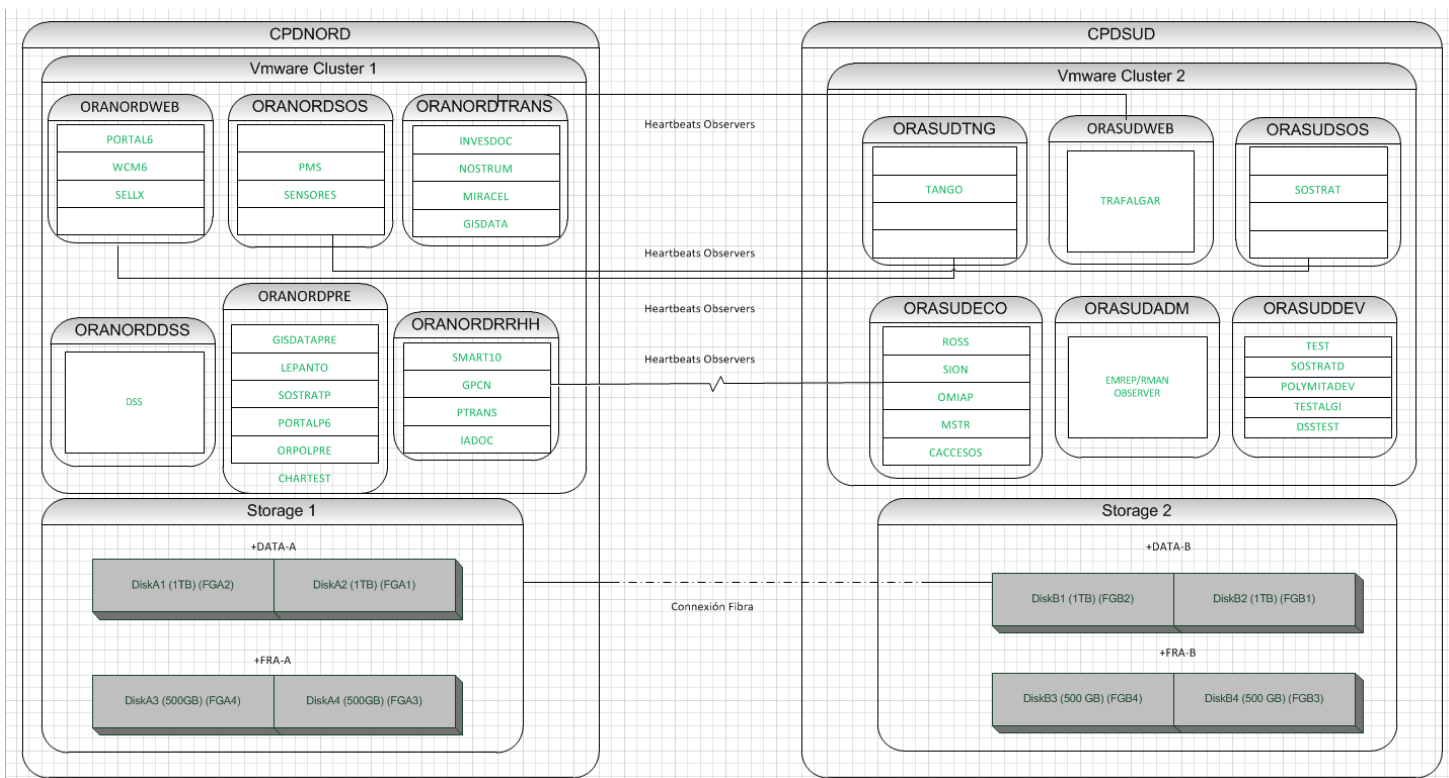
Este servicio es el encargado de proporcionar las Bases de Datos necesarias para el funcionamiento de los servicios informáticos de la APB y cuenta con los siguientes elementos para proporcionar este servicio:

- 34 instancias de BBDD repartidas en 12 servidores virtualizados con VMWare
- 12 Servidores Windows 2008 R2
- Software Oracle 11 Enterprise
- Volumen efectivo de 6 TB aproximadamente en cada CPD.

Aunque la gran mayoría de BBDD de la APB son Oracle. existen algunos productos cerrados que funcionan con SQL Server, para lo cual existe un servidor dedicado.

2.1.1. Arquitectura física

La figura siguiente muestra el esquema actual de la arquitectura física del entorno Oracle DataGuard en la APB.



2.1.2. Arquitectura VMWare

La plataforma VMWare está dividida en dos nodos llamados **Cluster NORD** (alojado en el CPD NORD) y **Cluster SUD** (alojado en el CPD SUD). Cada uno de estos clusters dispone de 4 nodos físicos.

2.1.3. Arquitectura Oracle

- **Cluster NORD** está formado por infraestructura Grid de Oracle y está compuesto por 6 máquinas virtuales con las siguientes características:
 - Sistema Operativo Windows 2008 R2 64bits. Se dispondrá de máquinas con Linux
 - 4 CPU's por máquina virtual
 - 12 Gb de memoria RAM por máquina virtual
 - Unidad local de 60Gb en NTFS destinada a Sistemas Operativos y motor de Oracle
- **Cluster SUD** está formado por infraestructura Grid de Oracle y está compuesto por 6 máquinas virtuales con las siguientes características:
 - Sistema Operativo Windows 2008 R2 64bits
 - 4 CPU's por máquina virtual
 - 12 Gb de memoria RAM por máquina virtual
 - Unidad local de 60Gb en NTFS destinada a Sistemas Operativos y motor de Oracle

Ambos clusters disponen del mismo software instalado:

- Grid Infrastructure + Automatic Storage Management 11gR2 (11.2.0.3) y 12
- Oracle Database EE 11gR2 (11.2.0.3) y 12
- Oracle Agent for GridControl 11gR2 y 12

2.1.4. Volumetría del servicio

En la tabla adjunta, se muestra la evolución de la volumetría de los diferentes tipos de indicadores medidos desde el año 2012 hasta el año 2014.

TIPO	2012	2013	2014
PROBLEMAS	62	50	35
TAREAS	20	15	85
CAMBIOS	60	100	60

Donde:

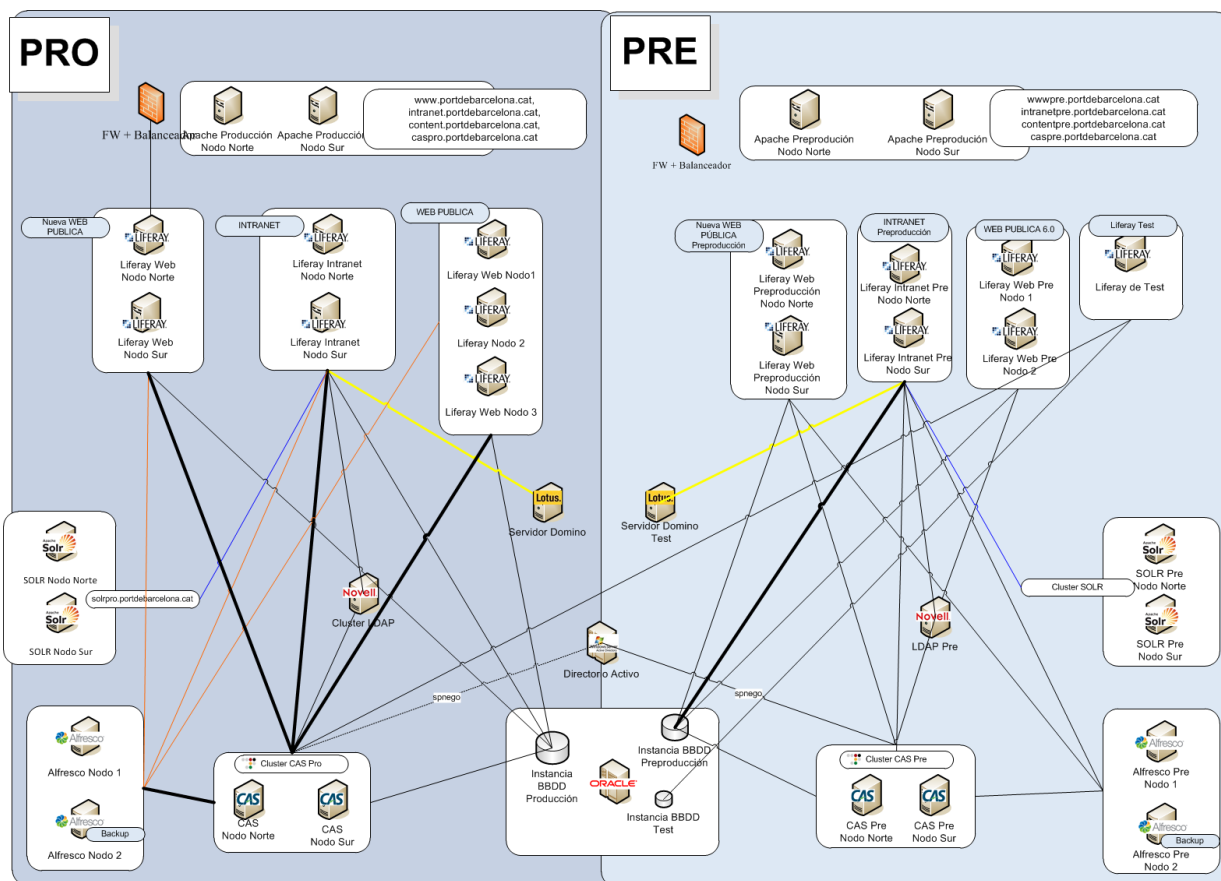
- **Problema:** se considera un problema toda aquella causa subyacente aún no identificada de una serie de incidencias o bien una incidencia aislado de importancia significativa.
- **Tarea:** se considera como una petición de un servicio de bajo riesgo y alta recurrencia.
- **Cambio:** cualquier acción sobre la infraestructura encaminada a la solución de errores conocidos, desarrollo de nuevos servicios, mejora de los servicios existentes o imperativo legal.

2.2. Sistema de servicios Web Intranet

La APB cuenta con los siguientes elementos para proporcionar los servicios Web Intranet.

2.2.1. Arquitectura física

La siguiente figura muestra el esquema actual de la arquitectura física del entorno Web Intranet. Los servidores para dar soporte a los diferentes Servicios Web proporcionados por la APB son básicamente Suse Linux Enterprise Server.



2.2.2. Elementos de software

La suite de productos software utilizada para proporcionar el servicio Web Intranet está compuesta por los siguientes:

Los principales elementos de software que se ejecutan en estos servidores son:

- Apache Web server 2.2.12
- Apache Tomcat 6.0.18
- Liferay 6.1 GA3 y 6.0
- Jasig CAS 3.4.5
- Apache SOLR 3.5.0
- Alfresco 3.4.4
- SUSE SLES 11 SP2
- Sede Electrónica

La Sede Electrónica incluye Polymita y unos servidores Apache diferenciados de los del resto de servicios Web. Sin embargo de este producto se ha contratado un soporte especializado con un proveedor para su administración. Por consiguiente, solo entra dentro del alcance del servicio la monitorización y la aplicación de procedimientos de recuperación en caso de caída de la Sede Electrónica y la Gestión de terceros con el proveedor especializado en Polymita.

El servicio de Sostrat consiste un aplicativo de gestión desarrollado internamente sobre Websphere soportado en modo clúster. Este producto al igual que el anterior tiene contratado un soporte especializado para su administración y sólo se requiere monitorización, gestión de incidencias de primer nivel y escalado al segundo nivel.

Adicionalmente a los servicios descritos existe un pequeño Servidor para páginas webs semiestáticas de poco contenido basado en la solución de Apache + PHP que también es objeto de este pliego.

2.2.3. Volumetría del servicio

A continuación se muestran las caídas del servicio Web Intranet en los períodos:

- **Período 1:** desde el 01/03/2014 hasta el 28/02/2015
- **Período 2:** desde el 01/12/2014 hasta el 28/02/2015

Estos dos períodos se solapan. En Septiembre de 2014 se puso en marcha la nueva infraestructura de la Web Intranet y se considera que en Diciembre del 2014 estaba completamente desplegada.

TIPO	PERÍODO 1	PERÍODO 2
CAIDAS DEL SERVICIO	608	220
DISPONIBILIDAD	97,14%	96,88%

3. Alcance del servicio

Existen un conjunto de requisitos, comunes a ambas líneas de servicio requeridas en el presente pliego, y que se detallan a continuación.

3.1. Monitorización de BBDD y Web Intranet

Se debe monitorizar 24x7 todas las BBDD corporativas, así como los servidores, sistemas operativos, aplicaciones, servicios y elementos que forman parte de la arquitectura descrita en el apartado 2 de este pliego (situación actual de los sistemas de la APB).

A continuación se detallan las funciones a realizar:

- Control, monitorización y operación de las consolas de control, la monitorización de rendimiento y resolución de problemas inherentes.
- Aquellas incidencias de pérdida de servicio que se detecten en la monitorización deberán ser resueltas hasta la restauración del servicio.
- Se deberá comunicar al técnico de guardia y/o responsable de servicio en APB de aquellas incidencias pérdida de servicio detectadas, así como de su resolución.
- Mantenimiento y gestión de sondas para aplicaciones críticas de los entornos productivos.
- Monitorización de las aplicaciones, logs, y procesos para detectar y prevenir problemas
- Control de logs de los sistemas.
- Mantenimiento y evolución de la documentación de configuración y parametrización de la monitorización.

3.2. Administración de BBDD y suite de Aplicaciones Web Intranet

A continuación se detallan funciones a alto nivel:

- Instalación, configuración, y administración técnica de las aplicaciones
- Escalado de incidencias en los equipos de apoyo funcional
- Detección de problemas de rendimiento
- Implantación de Parches, nuevas versiones, Upgrades, Soporte a las Pruebas
- Mantenimiento de la documentación de configuración y parametrización
- Instalación de nuevas instancias de Oracle
- Copias de sistemas: Refreshes de datos de un entorno a otro (p. ej. De producción a test)
- Clone de Bases de Datos
- Análisis de rendimiento y capacidad
- Plan de recuperación: Planes de recuperación de BD
- Gestión Incidencias, Peticiones, Cambios y Consultas (IPCC)
- Resolución de incidencias, consultas y peticiones escaladas desde el Service Desk
- Administración de servidores, software base y aplicaciones
- Actualizaciones de Software base
- Gestión y optimización del uso de BBDD
- Análisis de la calidad de servicio ofrecida y su mantenimiento preventivo
- Mantenimiento de la documentación
- Control y monitorización del rendimiento de los servidores
- Gestión de soporte con proveedores
- Gestión de la capacidad para estimar y planificar los recursos informáticos (potencia de proceso, espacio en disco, etc.) que serán necesarios a futuro
- Asesoramiento técnico a los responsables de arquitectura de la APB
- Asesoramiento técnico a los responsables de desarrollo de aplicaciones y proyectos de negocio que involucren a sistemas

- Mantenimiento preventivo, evolutivo y correctivo de Servidores y aplicaciones
- Migración de servidores y aplicaciones
- Previsión de necesidades de almacenamiento y escalabilidad del sistema
- Resolución de incidencias y problemas relativos al sistema de almacenamiento
- Colaboración en la evolución de los procedimientos y necesidades de monitorización y operación
- Análisis de incidencias, determinación de problemas y planes de acción para su solución
- Pruebas periódicas, semestrales, de recuperación de datos
- Colaboración en la evolución y Mantenimiento del Plan de Contingencia: diseño, procedimientos y herramientas para administrar los sistemas en alta disponibilidad
- Gestión de usuarios y perfiles
- Elaboración de documentación, informes y procedimientos
- Gestión del Rendimiento
- Gestión de la Seguridad
- Gestión del Inventario HW/SW: con la CMDB actualizada mensualmente

3.3. Gestión de Incidencias

Proceso responsable de registrar todas las incidencias que afecten a la calidad del servicio y restaurarlo a los niveles acordados de calidad en el más breve plazo posible.

El adjudicatario deberá gestionar cualquier incidencia que cause o pueda causar una interrupción del servicio, en el mínimo tiempo posible, consiguiendo soluciones perdurables i estables en el tiempo.

La gestión de incidencias alcanza:

- Línea de servicio Monitorización y Administración de BBDD: incluye tanto las BBDD como los Sistemas Operativos donde se ejecutan dichas BBDD.
- Línea de servicio Monitorización y Administración de Web Intranet: incluye el software utilizado para proporcionar los servicios de Web Intranet como los Sistemas Operativos donde se ejecuta dicho software.

La gestión de incidencias incluye:

- Registro, clasificación y notificación de incidentes utilizando la plataforma corporativa Proactivanet.
- Primer nivel de resolución de las incidencias reportadas por el servicio de Service Desk de la APB, por el área de Sistemas de Información, o por el área de desarrollo de nuevos proyectos.
- Segundo nivel de resolución de las incidencias en los departamentos de apoyo de la propia empresa contratista excepto en los servicios de Sede y Sostrat.
- Escalado de las incidencias a los fabricantes en el caso de no poder alcanzar una solución de las mismas.
- Seguimiento de la incidencia en caso de escalado.
- Documentación de la incidencia a través de todo su ciclo de vida hasta su resolución definitiva (en Proactivanet).

El adjudicatario del servicio tendrá acceso a las herramientas de monitorización y Service Desk propias de la APB, pero podrá utilizar además sus propias herramientas si lo considera necesario.

Las actuaciones a realizar ante una incidencia recibida dependerán de su tipología:

- En caso que la incidencia no requiera intervención del servicio de mantenimiento (fabricantes o proveedores de los equipos), será resuelta directamente por los recursos técnicos de gestión y administración, mediante el acceso in-situ o remoto a los sistemas.
- En el resto de casos se activarán los procedimientos de gestión de la resolución de incidencias con los servicios de mantenimiento correspondientes (fabricantes o proveedores

de los equipos), manteniendo un constante registro del estado de las incidencias abiertas. El adjudicatario del servicio mantendrá una comunicación continua con los responsables de los sistemas para garantizar la resolución de las incidencias en el menor tiempo posible. En caso que sea necesario se pondrá en contacto directamente con el fabricante del sistema. Dentro de la responsabilidad del adjudicatario del servicio está la Gestión de Terceros que se describe más adelante en este pliego.

Se requiere que el adjudicatario del servicio realice un análisis a posteriori de las incidencias producidas con el fin de detectar las posibles causas de las mismas.

El adjudicatario del servicio propondrá de manera proactiva acciones de mejora, destinadas a resolver posibles deficiencias detectadas, que disminuyan las incidencias producidas y evitar que se conviertan en problemas.

3.4. Gestión de Peticiones

El adjudicatario del servicio deberá gestionar las peticiones recibidas desde el servicio de Service Desk de la APB, desde el área de Sistemas de Información, o por el área de desarrollo de nuevos proyectos.

Desde el momento de recepción de la comunicación de la petición, el adjudicatario pondrá en marcha los mecanismos necesarios para su resolución según los niveles de servicio requeridos y que se detallan en este pliego.

Las actuaciones a realizar ante una petición recibida serán las siguientes:

- Clasificar las peticiones en los términos que se definan.
- Evaluación en coste e impacto.
- Asignación a equipos internos.
- Información en herramienta de gestión (Proactivanet o Jira) de su evolución y, eventualmente, de su finalización.

Una petición también puede ser un pase a producción de un evolutivo o nueva aplicación, si bien este caso se describe en un apartado específico de este pliego.

3.5. Gestión de Problemas

Un problema es una causa desconocida subyacente de uno o más incidentes, que trata de identificar la causa principal de los incidentes para tomar las medidas oportunas (actividades reactivas) o bien de buscar las debilidades del sistema para prevenir los incidentes (actividades proactivas).

El adjudicatario del servicio tendrá que identificar los problemas y registrarlos en el sistema, investigar las causas, hacer un informe de análisis, proponer una solución y, una vez validada con la APB, tendrá que implementar y hacer el seguimiento hasta su solución.

El adjudicatario del servicio será responsable de analizar, entender las causas originales, y ofrecer soluciones a aquellos incidentes que por su frecuencia o impacto degradan la calidad del servicio.

El adjudicatario del servicio deberá:

- Llevar un registro de los problemas (en Proactivanet).
- Priorizar la resolución de los problemas siempre de acuerdo con la APB y basándose en criterios de urgencia y criticidad.
- Identificar tendencias y si aplica realizar la promoción de incidencia a problema.
- Generar los informes necesarios para una monitorización efectiva de los problemas
- Colaborar en la investigación y resolución de problemas con afectación en otras áreas o servicios.

3.6. Gestión de Cambios

Es el proceso responsable de supervisar y aprobar la introducción o modificación de los servicios prestados para introducir beneficios, garantizando que todo el proceso ha sido convenientemente planificado, evaluado, probado, implementado y documentado.

La gestión de cambios será responsabilidad del adjudicatario del servicio. Los cambios propuestos, deben ser validados y acordados por la APB y por el adjudicatario del servicio .

El adjudicatario deberá gestionar los cambios en la configuración de los sistemas necesarios para la resolución de problemas, el desarrollo de nuevos servicios o la mejora de servicios existentes.

Las principales tareas y responsabilidades son:

- Registrar, evaluar y aceptar o rechazar las peticiones de cambio (RFCs) recibidas.
- Planificar y coordinar el cambio.
- Convocar reuniones del Comité de Cambios para la aprobación de las peticiones y la elaboración del calendario.
- Evaluar los resultados del cambio y proceder a su cierre en caso de éxito.
- Documentación en una Base de Conocimientos. (p.ej Proactivanet)
- Gestionar los cambios de emergencia, es decir, un cambio no planificado y que debido a su premura se realiza fuera del proceso de gestión de cambios.

Las actuaciones ante una Petición de Cambio serán las siguientes:

- Evaluar el impacto de los posibles cambios sobre los servicios TI. En función del riesgo:
 - Si el riesgo es elevado, obtener autorización de la Dirección del departamento.
 - Si el riesgo no es elevado y no es un cambio estándar, obtener autorización del Comité de Cambios.
 - En cualquier otro caso, obtener autorización de los responsables del servicio de la APB.
- Planificar los procesos de cambio en función del impacto sobre el servicio.
- Ejecutar los cambios, o gestionarlos en caso de que su ejecución se soporte sobre los servicios ofrecidos por los responsables de los sistemas o por Terceros. En ese caso el adjudicatario mantendrá una comunicación continua con los responsables para garantizar su ejecución según la planificación establecida.
- Documentar los cambios en el registro de cambios propiedad de la APB con el nombre del técnico que ha realizado el cambio, fecha y hora, sistemas afectados, y detalle técnico del cambio.

3.7. Gestión de Terceros

La coordinación con Terceros será responsabilidad del adjudicatario del servicio. Las siguientes tareas se consideran dentro del ámbito de esta Gestión de Terceros:

- Escalado y soporte a las incidencias, peticiones, consultas y cambios así como la comunicación con proveedores y responsables de la APB.
- Seguimiento de las peticiones escaladas.
- Soporte técnico y funcional a Terceros que desarrollen proyectos, adapten soluciones, aplicaciones y sistemas para la APB, aportando su conocimiento de los entornos productivos de la APB y de las arquitecturas implantadas asociadas a éstos.
- Coordinación con Terceros en las implantaciones de los sistemas y aplicaciones que desarrollen éstos.

3.8. Gestión de Versiones

Será responsabilidad del adjudicatario del servicio para aquellos productos gestionados por él. Se incluirán la instalación de parches, actualizaciones de seguridad y nuevas versiones.

El adjudicatario del servicio debe informar proactivamente sobre nuevas versiones y parches así como de su criticidad.

El adjudicatario realizará un informe a petición de la APB sobre las nuevas versiones del software indicando:

- Mejoras que aporta la actualización.
- Criticidad.
- Posibles riesgos asociados a la ejecución o no de la actualización, considerando las sinergias con otros servicios, infraestructuras o equipos de la APB.
- Implicaciones en cuanto a costes, en función de si se trata o no de una actualización gratuita, de si está incluido en el contrato de mantenimiento asociado, etc.
- Al finalizar cada año de contrato el adjudicatario del servicio deberá asegurar que la APB dispone de sus servicios en las últimas versiones y releases de los fabricantes

En caso que las actualizaciones no impliquen costes de inversión y que la APB autorice la actuación, el adjudicatario realizará las actualizaciones y configuraciones requeridas, o solicitará su realización al servicio de mantenimiento de los equipamientos objeto de la actualización.

Para minimizar las posibles afectaciones a la disponibilidad de los sistemas, el adjudicatario elaborará un protocolo de actuación que será validado por la APB, que deberá incluir:

- Planificación de fecha y hora de actuación, que minimicen la posible afectación a los sistemas.
- Plan de contingencia y actuación en caso de fallo en la actualización.

En caso que las actualizaciones impliquen un coste de inversión no incluido en los contratos establecidos, la APB decidirá si ejecuta o no la actualización y se establecerán los mecanismos para la ejecución de la actualización.

3.9. Gestión de pases a producción

En este grupo engloba las funciones correspondientes para soportar el despliegue de las nuevas aplicaciones y evolutivos en los diferentes entornos:

- Despliegue y configuración de las aplicaciones, servicios y sistemas.
- Soporte en las pruebas de funcionalidad y rendimiento de productos.
- Uso y gestión de herramientas de monitorización de aplicaciones.
- Estudio y planteamiento de pruebas de estrés para aplicaciones nuevas y para nuevas versiones de las existentes.
- Preparación y ejecución de los procedimientos de puesta en explotación.

3.10. Recuperación datos de Backups

Actualmente los backups de la APB se realizan mediante la herramienta CommVault Simpana Software. Este servicio de backup esta subcontratado a la empresa Spindatos, la cual es responsable de proporcionar el servicio de backup y su gestión.

El adjudicatario del servicio, dentro de sus responsabilidades de Gestión con Terceros, deberá tratar directamente con la empresa Spindatos cualquier recuperación de los datos/ficheros que sean necesarios y asegurar que la consistencia de los backups es correcta.

3.11. Soporte a los equipos de desarrollo de aplicaciones

El soporte a los equipos de desarrollo de evolutivos o nuevas aplicaciones, incluye como mínimo:

- Asesoramiento técnico a los responsables de desarrollo de aplicaciones y proyectos de negocio que involucren a sistemas
- Apoyo en las pruebas de aceptación.
- Soporte en la Implantación/Integración.

- Soporte a la puesta en marcha
- Promoción de incidencias a problemas. Detección de incidencias recurrentes, identificación, y análisis, propuesta soluciones para la resolución de dichos problemas.
- Mantenimiento de las Documentaciones técnicas del sistema.

3.12. Gestión de la Capacidad

La Gestión de la Capacidad garantiza que la Dirección TIC dispone de la capacidad suficiente para prestar los servicios acordados, en unos márgenes de coste razonables y alineados con las necesidades de negocio.

El adjudicatario analizará y evaluará los recursos TIC necesarios para garantizar los niveles de calidad de servicio establecidos.

Para poder desarrollar estos objetivos, el adjudicatario del servicio deberá desempeñar las siguientes tareas:

- Monitorizar, medir, analizar, ajustar y presentar informes sobre la capacidad de los componentes del servicio.
- Análisis y evaluación. Evaluar la necesidad de aumento de la capacidad o una mejora de la gestión y uso de los recursos actuales. Aplica a todos los recursos de los sistemas, capacidad de almacenamiento, servidores, (CPU y memoria), modificaciones de arquitectura para ampliar capacidad y carga de sistemas, migración a nuevas versiones de software con más rendimiento, etc.

3.13. Gestión de la Calidad

La Gestión de la Calidad asegura mantener el Plan de Calidad del Servicio. Este documento es un documento vivo, que se utilizará como referencia durante todo el ciclo de vida del servicio.

Para poder desarrollar estos objetivos, el adjudicatario del servicio deberá desempeñar las siguientes tareas:

- Mantener el plan de proyectos (transformación y mejora continua) actualizado para mejorar los niveles de servicio y procesos de servicio actual basado en el valor de negocio para el cliente.
- Establecer los mecanismo de aseguramiento de la calidad (que procesos, su distribución, formación, ...)
- Establecer los mecanismos de control de calidad (assessments, auditorías, ...)
- En el plazo de dos meses, el adjudicatario del servicio deberá tener creado el inventario físico y lógico de ambas líneas de servicio y mantenerlo actualizado.

3.14. Requisitos de Nivel de Servicio

Se definen los siguientes impactos para las incidencias, peticiones, cambios y problemas:

- **Impacto 1 (Crítico):** parada total de un sistema o equipo o pérdida de funcionalidad con afectación grave al negocio de la APB. También se considerarán de Impacto 1 todas aquellas incidencias que afecten a un porcentaje de usuarios igual o superior al 10%.
- **Impacto 2 (Alto):** degradación o pérdida parcial de la funcionalidad con un efecto moderado en el negocio de la APB.
- **Impacto 3 (Media/Baja):** incidencia leve, con bajo impacto en el negocio de la APB.

3.14.1. Disponibilidad del servicio

La disponibilidad se define como el porcentaje de tiempo sobre el total acordado en que los servicios TIC han sido accesibles al usuario y han funcionado correctamente. Se medirá mensualmente.

Productivo aplica a todo lo que está en los entornos de producción.

No productivo aplica a los entornos de desarrollo e integración.

Nivel de cumplimiento es el % de veces que van a cumplir los tiempos especificados en la tabla. P.ej. si en 1 mes en 4 incidencias de impacto crítico en entorno de producción se resuelven todas en menos de 15 min, nivel de cumplimiento 100%.

IMPACTO	PRODUCTIVO	NO PRODUCTIVO	NIVEL CUMPLIMIENTO
1	15 minutos	60 minutos	99%
2	45 minutos	120 minutos	97%
3	90 minutos	240 minutos	95%

3.14.2. Tiempo de respuesta frente a incidencias

El tiempo de Respuesta frente a Incidencias se define como el tiempo entre que la Incidencia es abierta en el Service Desk de la APB y el inicio del análisis por un técnico especializado. Se medirá mensualmente.

IMPACTO	PRODUCTIVO	NO PRODUCTIVO	NIVEL CUMPLIMIENTO
1	15 minutos	60 minutos	99%
2	45 minutos	120 minutos	97%
3	90 minutos	240 minutos	95%

3.14.3. Tiempo de resolución frente a incidencias

El tiempo de Resolución frente a Incidencias se define como el tiempo entre que la Incidencia es detectada mediante sondas, alarmas o bien informada por el usuario afectado y esta ha sido resuelta con plena capacidad operativa del elemento afectado. Se medirá mensualmente.

IMPACTO	PRODUCTIVO	NO PRODUCTIVO	NIVEL CUMPLIMIENTO
1	2 horas	8 horas	99%
2	8 horas	24 horas	98%
3	24 horas	48 horas	95%

3.14.4. Tiempo de intervenciones in-situ para urgencias de la APB

El tiempo de intervenciones in-situ para urgencias se define como el tiempo desde que la APB solicita por teléfono la intervención hasta que el técnico hace acto de presencia en las instalaciones de la APB. La APB podrá realizar la solicitud al teléfono de guardia 24X7 que proporcione el adjudicatario del servicio. Este tiempo no será nunca superior a 1 hora desde el momento en que se reciba el aviso en el teléfono de guardia del adjudicatario del servicio..

3.14.5. Planificación de Peticiones

El contenido y prioridad de las peticiones que sean predefinidas, tendrán una documentación asociada, que deberá ser detallada por el proveedor adjudicatario. A estas se deberán asociar los Niveles de Servicio (tiempo de respuesta y resolución) a los que se comprometerá el mismo, de mutuo acuerdo con la APB.

Los niveles de servicio para la Gestión de Peticiones son:

PRIORIDAD	COMPLEJIDAD	PLANIFICACIÓN DE LA INTERVENCIÓN
Urgente / Casos Especiales	Cualquiera	Inmediata
Alta	Alta Media Baja	1d
Media	Alta Media Baja	3d
Baja	Alta Media Baja	5d

Para el resto de peticiones que no tengan una prioridad predefinida, se fijará un Nivel de Servicio al que se comprometerá el adjudicatario del servicio.

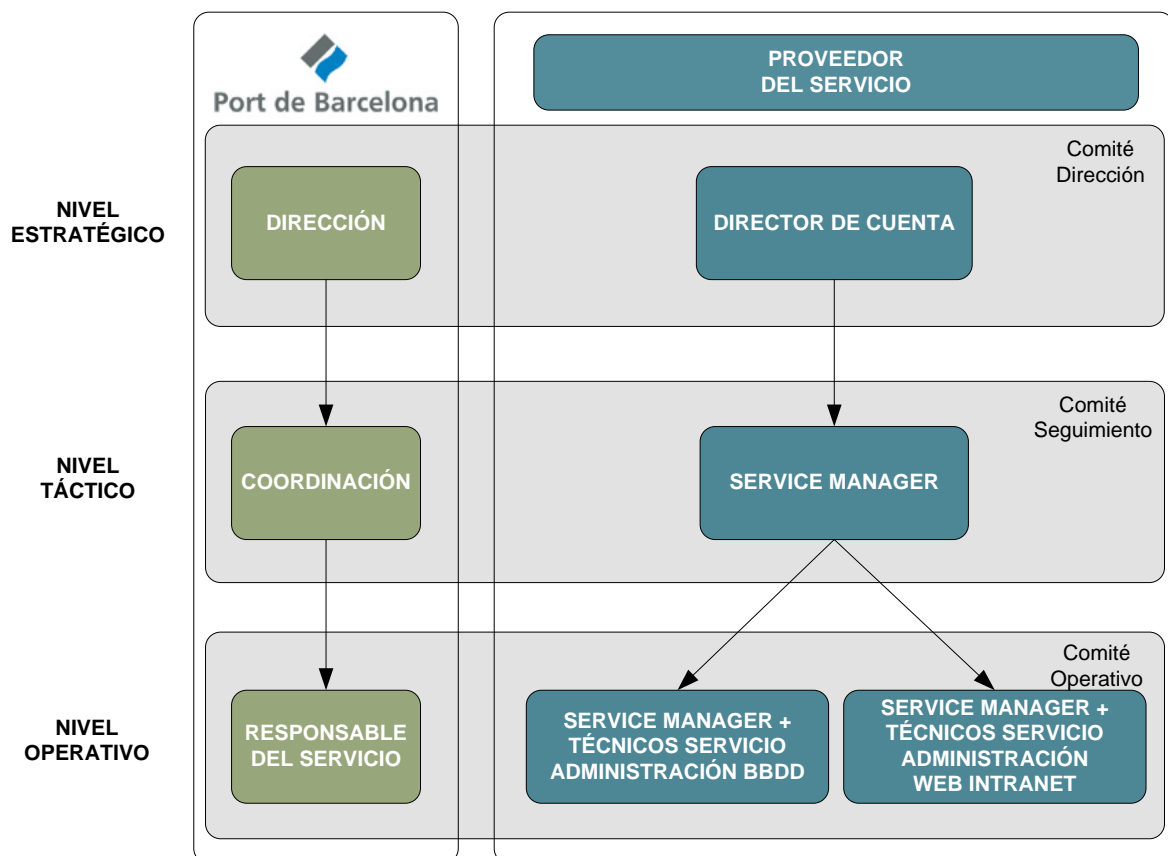
ELEMENTO	INDICADOR DE SERVICIO	MÉTRICA	% MÍNIMO DE CASOS	VENTANA DE MEDICIÓN
Respuesta a la Petición	Tiempo de Respuesta	< 2 días hábiles	90%	Mensual
	Con concepto de imputación, requisitos y planificación	< 5 días hábiles	100%	Mensual

Modificaciones planificadas	Cumplimiento / Desviación en el plazo de entrega y puesta en marcha y contado desde la fecha de registro de la petición	Fecha Entrega = Fecha Planificado	80%	Mensual
		Desviación (días) < 20% del Planificado	100%	Mensual
Defectos	Modificaciones, cambios, mejoras entregadas. No producirán errores	Cero defectos (no producirán errores)	95%	Mensual

3.15. Modelo de relación

APB desea establecer un sistema de comunicación y relación con el adjudicatario del servicio a distintos niveles que asegure el correcto seguimiento del servicio. En él se establecen los diferentes niveles y sus periodicidades, tareas y responsabilidades que cada actor debe asumir para el correcto funcionamiento del modelo.

Este sistema se fundamenta en un Modelo de Relación de tres niveles que se detalla a continuación:



Comité de Dirección	APB	adjudicatario del servicio
Interlocutores	<ul style="list-style-type: none"> • Directora de sistemas • Coordinador del servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Director de cuenta • Service Manager
Frecuencia	<ul style="list-style-type: none"> • 3 veces al año durante el primer año. 2 veces al año a partir del segundo año • A demanda de la APB 	
Objeto y propósito principal del comité	<ul style="list-style-type: none"> • Aspectos estratégicos del servicio (ampliaciones, reorientación del servicio, proyectos asociados, riesgos, ...) • Renovación anual del contrato de servicio (cuando aplique) 	
Documentación asociada	<ul style="list-style-type: none"> • Informes ejecutivos de progreso del servicio • Agendas y actas de reunión 	

Comité Seguimiento	APB	adjudicatario del servicio
Interlocutores	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador del servicio • Responsable del servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Service Manager
Frecuencia	<ul style="list-style-type: none"> • Mensual 	
Objeto y propósito principal del comité	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión informes de control y seguimiento de los servicios • Incumplimientos y acciones correctoras • Revisión de riesgos y acciones correctoras • Revisión progreso mejora continua del servicio 	
Documentación asociada	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de control y seguimiento de los servicios • Informe de SLAs • Registro de riesgos • Agendas y actas de reunión 	

Comité Operativo	APB	adjudicatario del servicio
Interlocutores	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable del servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Service Manager • Técnico Servicio BBDD • Técnico Servicio Web Intranet
Frecuencia	<ul style="list-style-type: none"> • Semanal 	
Objeto y propósito principal del comité	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión estado de peticiones del servicio • Revisión estado de incidencias del servicio • Revisión estado de cambios realizados y planificados para el próximo periodo • Revisión de modificaciones del servicio • Revisión informes específicos de seguimiento de los servicios • Incumplimientos y acciones correctoras • Nuevas propuestas de mejora 	
Documentación asociada	<ul style="list-style-type: none"> • Peticiones en curso. • Incidencias, intervenciones programadas, ... 	

Otras posibles reuniones:

- Coordinación con terceros proveedores que presten servicios actualmente con la APB.
- Comité de cambios con afectación en los servicios (cambios de alcance).
- Reuniones a demanda según situación del servicio.

Se describe a continuación diversas normas, prácticas de uso, que son de aplicación común al servicio de gestión de proyectos y al servicio de administración de sistemas.

3.16. Responsabilidades y actividades de la APB

Elemento	Descripción
Gestión Global IT	Estrategia y control de los Proveedores TIC de la APB
Gestión del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobación de los niveles de criticidad y urgencia asignados a cada incidencia • Gestión de la demanda generada por las necesidades de la APB. • Aprobación y priorización de los evolutivos a realizar • Definición de los requerimientos funcionales de los evolutivos a realizar • Verificación de los acuerdos de nivel de servicio, en función de las métricas aportadas • Validación y Certificación de la Calidad de los servicios prestados por el adjudicatario del servicio.
Software local y central	Provisión de las licencias y mantenimientos del software asociado a las aplicaciones no comerciales de los sistemas de negocio de la APB , excepto las explícitamente descritas en el presente pliego

3.17. Responsabilidades y actividades del adjudicatario del servicio

Elemento	Descripción
Monitorización de BBDD y Web Intranet	Monitorización de las BBDD de la APB y de la suite de aplicaciones Web Intranet
Técnica de Sistemas (SO, BBDD y Web Intranet)	Servicio que cubra los conocimientos especialistas suficientes para asegurar el óptimo rendimiento de la plataforma y su disponibilidad
Administración de BBDD y suite de Aplicaciones Web Intranet	Servicio de control, planificación y explotación de las aplicaciones.
Mantenimiento correctivo	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión y resolución de incidencias. • Investigar origen de las incidencias. Promoción a problemas. • Mantenimiento de información histórica. Informar buenas prácticas y soluciones aplicadas.
Mantenimiento evolutivo	Aplicación de cambios funcionales y técnicos con el objetivo de cubrir nuevas necesidades de negocio, regulatorias o mejorar los sistemas de información.
Gestión de la Seguridad	Cubrir el cumplimiento de LOPD, colaborando en el desarrollo y ejecutando los Planes de Seguridad definidos y administrar los diversos componentes los sistemas de seguridad.

Elemento	Descripción
Gestión del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión global del servicio, Gestión de cambios y SLAs • Propuestas de mejoras de los Servicios y sus SLAs, mejora continua del servicio. • Gestión de la Calidad • Gestión de Riesgos

3.18. Documentación e informes

El adjudicatario del servicio proporcionará informes mensuales del funcionamiento de los servicios objeto de esta licitación, en el formato que se acuerde con la APB. Como mínimo, los informes deberán contener la siguiente información:

- Número de incidencias reportado con tanto por ciento de cumplimiento dentro del tiempo de resolución demandado.
- Número de incidentes detectados por monitorización remota con gráfica de evolución del número de incidentes
- Listado completo de tareas contra bolsa de horas durante el periodo con el consumo de horas consumido por cada tarea.
- Número de horas restante y gráfica de evolución del consumo de horas.
- Informe de problemas destacados durante el periodo.
- Propuestas de mejora de los servicios y las infraestructuras que los componen.

Anualmente el adjudicatario del servicio elaborará una Memoria del Servicio, resumen del servicio prestado, con esquemas físicos y lógicos.

El adjudicatario del servicio elaborará y mantendrá la documentación útil para la prestación del servicio y gestión del conocimiento relativo al mismo donde la APB determine. Por ejemplo:

- Procedimientos del ámbito de responsabilidad de cada servicio
- Guías de actuación, documentación sobre el flujo de información, documentación histórica de resolución de incidencias (Base de datos de conocimiento)
- Inventario detallado de hardware y software, incluyendo la documentación relativa a su configuración
- Manuales de explotación, guías de instalación y configuración de infraestructuras
- Aprobación de la documentación entregada por terceros

4. Condiciones para la prestación del servicio

4.1. Horario y lugar de trabajo

Las franjas de disponibilidad del Servicio se determinan el Horario de Oficina y Horario Fuera de Oficina.

Servicio	Horario
Monitorización	24 x 7
Servicio de guardias ante incidencias de entornos productivos	24 x 7
Administración de Bases de Datos	10 x 5
Administración de Web Intranet	10 x 5

Notas:

- Horario Oficina: Lunes a Viernes 08:00 hrs a 18:00 hrs.
- Deberá mantenerse la cobertura y el nivel de servicio durante los festivos locales o autonómicos de las localidades de centros de operación del APB

Como regla general, los Servicios se deberán realizar en remoto, excepto en los casos de:

- Gestión del Servicio (reuniones presenciales de planificación, seguimiento y gestión)
- Otros que se definan

4.2. Servicio de guardias 24x7

El adjudicatario deberá proporcionar, mediante los técnicos que proponga para el servicio de administración de los sistemas, un servicio de asistencia remota o presencial en caso de fallo de algún servicio considerado crítico. La disponibilidad de este tipo de asistencia será de 365 días x 24 horas. Este servicio deberá de contar con teléfono de contacto 24x7, y el técnico de guardia deberá disponer de un teléfono móvil con whatsapp.

4.3. Prestación presencial del servicio

La APB podrá solicitar la prestación de parte de los servicios de administración y/o peticiones se realice de forma presencial en las oficinas de la APB, esta prestación para realizar una parte de estos trabajos no superará en ningún caso la dedicación de una jornada laboral (9 – 15 h) a la semana. En caso de que la APB solicite ampliar la dedicación de trabajo presencial, esta se facturará contra la bolsa de horas.

4.4. Bolsa de horas

La APB contratará una bolsa de horas para llevar a cabo los siguientes trabajos::

- Cambios mayores sobre la infraestructura
- Pases a producción de evolutivos y nuevas aplicaciones,
- Peticiones especiales del servicio

Todos los trabajos que se facturen contra la bolsa de horas deberán seguir los siguientes pasos:

- Deberán tener su origen en una petición por escrito mediante las herramientas de tiqueting.
- El adjudicatario del servicio deberá realizar 2 valoraciones del trabajo

- Valoración de carga de trabajo (horas que facturará contra la bolsa de horas).
- Tiempo de ejecución y puesta en producción del trabajo. En este caso aplicaran los SLA establecidos (Planificación de peticiones), o bien la planificación propuesta por el adjudicatario del servicio si este considera que no aplica el SLA, en este caso deberá contar con la aprobación de la APB.
- El adjudicatario del servicio deberá contar con la validación por parte de la APB tanto de la carga de trabajo como de la planificación.
- Todos los trabajos deberán quedar reflejados en el control de cambios (Bitácora Excel, wiki, etc.) al finalizar su ejecución, independiente del entorno (preproducción, producción), y contar con su correspondiente documentación.
- Sin el cumplimiento de estos requisitos los trabajos no serán facturables.

Todas las tareas de administración, como la monitorización, gestión de versiones, gestión de la calidad, gestión de capacidad, gestión de cambios, resolución de incidencias y problemas, van contra el coste fijo del servicio.

4.5. Captura de conocimiento inicial

Esta fase del proyecto se inicia inmediatamente después de la adjudicación y contratación.

Se cubrirán como mínimo las siguientes tareas:

- Implementación e Integración de las herramientas del Servicio solicitadas en el presente pliego.
- Determinación de detalle de todo el Proyecto de Transición.
- Durante esta fase no se medirán ni aplicarán medidas de SLA's.
- Detalle de la Gestión del Cambio.

El adjudicatario será responsable de ofrecer el servicio contratado con todos los niveles de servicio definidos a partir de la fecha de inicio del contrato. El adjudicatario tendrá que realizar una fase de captura de conocimiento con el actual proveedor del servicio, a la cual tendrá que dedicar un esfuerzo mínimo de 4 recursos (2 por línea) durante un período de 160 horas, incluido dentro del coste económico del servicio contratado.

4.6. Plan de devolución del servicio

Se desarrollarán las pautas por las cuales el adjudicatario del servicio estará obligado, a petición de APB o por incumplimiento, a devolver el control total o parcial del servicio contratado. Los servicios a prestar durante esta fase estarán incluidos el precio del servicio. El adjudicatario se obliga a realizar un retorno del servicio asumiendo el esfuerzo que pueda representar esta actividad y considerando como objetivo básico de esta fase la transferencia ordenada de los servicios y activos a la APB (o un tercer proveedor) con el menor impacto posible en el usuario.

El adjudicatario debe presentar un plan de devolución del servicio describiendo:

- Descripción de la estrategia general para la finalización del Servicio.
- La metodología utilizada para conseguir el objetivo de transparencia hacia el usuario.
- Período de ejecución del Proyecto de Devolución.
- Planificación del Proyecto de Devolución (fases e hitos), cuya duración no debe superar las 160 horas.
- Actividades a realizar y productos resultantes.

- Funciones y responsabilidades de la APB y del adjudicatario en el transcurso de este periodo.
 - Equipos de trabajo del adjudicatario del servicio y de la APB necesarios.
 - Compromisos del adjudicatario del servicio para soportar la finalización del Servicio.
 - Garantías asumidas por el adjudicatario del servicio una vez finalizado el Proyecto: Calidades, soporte, SLAs, periodo de garantía de los trabajos y de los resultados obtenidos.

Durante la totalidad del Periodo de Devolución, los SLAs y Calidad solicitados deberán permanecer inalterables.

El adjudicatario deberá proponer un mecanismo de retorno del servicio que contemple la transferencia a la APB de:

- Los datos y la documentación del servicio que permitan a la APB transferir los servicios operativos a otro proveedor.
- Las herramientas y utilidades desarrolladas por el adjudicatario para la prestación de los servicios y que son necesarias para la operación de los mismos por otro proveedor.
- Los contratos de servicios con terceros que la APB pudiera considerar necesarios para dar continuidad a la prestación de los servicios por otro proveedor.
- Los inventarios de activos existentes en el momento del retorno efectivo del servicio a la APB. Así mismo, el adjudicatario deberá incluir en sus ofertas un mecanismo de valoración económica de los activos de su propiedad (si los hubiera y fueran traspasables a la APB). La APB podrá optar a su rescate en cualquier momento del contrato conforme a esta valoración.

4.7. Equipo de trabajo

El adjudicatario del servicio deberá construir un equipo que dé respuesta al pliego, pero como mínimo deberá estar formado por:

- Un Service Manager como responsable global del servicio prestado a la APB con dedicación parcial.
- 2 recursos técnicos para la prestación del servicio de manera remota para la línea de servicio de BBDD. Estos recursos técnicos tendrán una dedicación parcial al servicio y podrán intercambiarse entre ellos para que ambos puedan adquirir un conocimiento equivalente de la instalación.
- 2 recursos técnicos para la prestación del servicio de manera remota para la línea de servicio de Web Intranet. Estos recursos técnicos tendrán una dedicación parcial y podrán intercambiarse para que ambos puedan adquirir un conocimiento equivalente de la instalación.

Los recursos técnicos deberán ser diferentes para cada una de las líneas de servicio. Se definen 2 perfiles para cada servicio para que siempre pueda haber un segundo técnico que también tenga el conocimiento de la instalación. Las dedicaciones de estos recursos es a tiempo parcial en la medida que el servicio lo requiera, y habitualmente de forma remota, se supone que el adjudicatario del servicio ofrece el mismo tipo de servicio en otros clientes con los mismos recursos y de forma compatible.

La definición de los perfiles es la siguiente:

- **Service manager:** Es el responsable de la gestión del servicio. Deberá gestionar el servicio, convocar las reuniones de seguimiento y generar los informes de seguimiento del servicio. Su dedicación está cuantificada en 12 horas mensuales.
- **Técnico administración de BBDD:** Para el desempeño de las funciones requeridas de la línea de Administración de BBDD se requieren los siguientes conocimientos técnicos:
 - Oracle 11 Enterprise y Oracle 12c
 - Oracle Grid Infraestructure
 - Oracle Linux
 - VMWare
 - Windows Server 2000, 2003, 2008 y 2012
- **Técnico administración de Web Intranet:** Para el desempeño de las funciones requeridas de la línea de Administración de Web Intranet se requieren los siguientes conocimientos técnicos:
 - Apache Web server 2.2.12
 - Apache Tomcat 6.0.18
 - Liferay 6.1 GA3 y 6.0
 - Jasig CAS 3.4.5
 - Apache SOLR 3.5.0
 - Alfresco 3.4.4
 - SUSE SLES 11 SP2
 - VMWare

4.8. Sustitución de miembros del equipo

La APB valorará si el servicio se cumple adecuadamente o no y en su caso propondrá la sustitución de alguna persona del equipo en caso de que no se preste adecuadamente el servicio.

Esta exigencia se materializará por escrito al adjudicatario del servicio, aunque la relación habitual cliente / proveedor presupone que existen otros canales de comunicación más directos por los que obtendrá un preaviso (teléfono, e-mail, etc.).

El adjudicatario del servicio no podrá alterar la composición de los medios humanos sin autorización escrita de la Dirección de Sistemas de Información del APB, en respuesta a una petición motivada por parte del adjudicatario del servicio.

En cualquiera de las dos situaciones, se considerará que el nuevo recurso asignado necesitará 120 horas para adquirir los conocimientos de las aplicaciones y sistemas en las que tiene que trabajar. Estas horas no podrán ser facturadas dado que no son productivas, interrumpen la planificación, alargando los plazos previstos, y dado que la APB ya ha pagado esta adquisición de conocimientos al recurso humano asignado inicialmente por el adjudicatario del servicio.

4.9. Modelo de gestión y mantenimiento utilizado en la APB

El modelo actual de gestión y mantenimiento de la APB dispone de un servicio de **Service Desk en horario laboral** como punto único de entrada de incidentes y peticiones.

El adjudicatario del servicio comunicará las incidencias que detecte al Service Desk y/o confirmará con el Service Desk de la APB que la incidencia ha sido registrada.

4.10. Herramientas de monitorización y de gestión de incidencias

El adjudicatario del servicio se responsabilizará de la monitorización 24x7 de ambas líneas de Servicio. La APB soporta las tareas de gestión y explotación de los sistemas sobre las siguientes herramientas:

- Sistema de gestión de las TIC basado en la herramienta Visual Message Center de la empresa TANGO 04 Computing Group.
- Herramientas de gestión de proyectos JIRA, utilizada para la gestión de peticiones (evolutivos, cambios de configuración, nuevos entornos, etc.)
- Herramienta Proactivanet como software ITSM para la gestión de procesos para la gestión de servicios TI. Los módulos de que dispone son los siguientes:
 - Service Desk – Gestión de incidencias / peticiones
 - Service Desk – Gestión de problemas
 - Service Desk – Encuestas de satisfacción

La APB proporcionará al adjudicatario del servicio acceso a su monitorización, pero se permitirá que el adjudicatario del servicio utilice la suya propia.

4.11. Calidad

La APB se reserva el derecho de realizar o contratar tantas auditorias como considere necesarias notificando al adjudicatario del servicio con un mínimo de dos días de antelación. El adjudicatario del servicio deberá autorizar el acceso necesario a los Sistemas, entornos TIC y Aplicaciones, objeto de este pliego.

En el caso que las auditorias se apliquen para dirimir un incumplimiento, el adjudicatario del servicio deberá asumir los costes de la auditoria.

4.12. Formación continua

El servicio debe contemplar un plan de formación continuada para todos los recursos implicados en el servicio.

- Formación en los productos y tecnologías implantadas en la APB.
- Formación en los productos y tecnologías que la APB considere necesarias para la correcta realización del servicio.
- Formación necesaria para garantizar la continuidad del servicio en caso de sustitución temporal o definitiva del recurso.

4.13. Documentación de los trabajos

Toda la documentación se entregará en soporte magnético editable para facilitar su mantenimiento posterior y reproducción.

Se utilizarán los formularios proporcionados por la APB (modificables en el tiempo), y con el nivel de detalle adecuado, se proporcionarán ejemplos de buenas prácticas. Todo este material se proporcionará al adjudicatario al inicio del servicio.

Se utilizaran los repositorios de datos y herramientas destinadas a tal efecto en la APB

4.14. Propiedad de la documentación

El adjudicatario está obligado a guardar secreto respecto los datos o información previa que no siendo públicos o notorios estén relacionados con el objeto del contrato. En cuanto a la propiedad, toda la documentación que se genere a lo largo del servicio es propiedad de la APB. El licitador no la podrá utilizar para otras finalidades sin el consentimiento expreso de la APB.

4.15. Confidencialidad

El adjudicatario de los servicios se compromete a cumplir los requerimientos de seguridad y continuidad aplicables al objeto del contrato especificados a:

La legislación vigente en general y, en particular, cuando se traten datos de carácter personal, el Reglamento de Seguridad del Real Decreto 994/1999 de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).

Las normas ISO/IEC/UNE 17799 de mejores prácticas de seguridad de la información y UNE71502 de gestión de la seguridad de la información, adaptadas en la estructura administrativa, personal y entorno tecnológico del cliente y aplicadas de forma proporcional a los riesgos reales.

Los requerimientos de seguridad de webs que publique el IQUA (Agencia de Calidad de Internet).

4.16. Actitud proactiva

En todos los ámbitos de los servicios a contratar se solicita una permanente actitud proactiva por parte del adjudicatario. Esto implica:

- Informar a la APB de nuevos servicios que puedan ser de interés en su ámbito.
- Realizar acciones proactivas tanto preventivas como correctivas.
- Adecuación permanente del marco tarifario en materia de servicios en caso de que bajadas del mercado así lo recomienden.

4.17. Adecuación permanente a las necesidades

APB es una entidad dinámica y en constante evolución. Esto requiere de la correcta adecuación de los servicios de acuerdo a la evolución de sus necesidades. El adjudicatario deberá adecuar los servicios a la realidad en cada momento y prever posibles nuevas necesidades.

4.18. Obligaciones del adjudicatario en materia de seguridad

El adjudicatario deberá garantizar la seguridad, disponibilidad, confidencialidad e integridad de los sistemas a gestionar y mantener, mediante el cumplimiento de las siguientes normas básicas:

- Cumplimiento de los estándares y políticas de seguridad de la APB.
- Garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información almacenada y transmitida.
- Informar a la APB sobre su política de seguridad, así como de la implementación y seguimiento por parte de su organización.
- Informar por escrito a la APB tan pronto como se detecten riesgos reales o potenciales de seguridad en el equipamiento.
- Acceso a cualquier equipo mediante un control de acceso lógico, garantizando la restricción a los usuarios autorizados.
- Garantizar la estricta aplicación de las normas de seguridad por parte de su personal.
- Ejecutar todas las actuaciones siguiendo procedimientos escritos que contemplen las normas de seguridad.

