

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DE LA LICITACIÓN:
"PROYECTO DE MIGRACIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO Y SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN POSTERIOR
DE SEGUNDO NIVEL DE LA AUTORITAT PORTUÀRIA DE BARCELONA"**

ÍNDICE

1.	Objeto y alcance del Pliego.....	3
1.1.	Objeto	3
1.2.	Alcance.....	3
1.3.	División en Lotes.....	4
2.	Situación actual.....	5
2.1.	Perfilado básico y volumetría de usuarios.....	5
2.2.	Descripción técnica de la plataforma.....	5
2.2.1.	Plataforma de correo.....	5
3.	LOTE 1 – Migración e implantación del sistema de correo electrónico y gestión de soporte en el Port de Barcelona.....	7
3.1.	Plataforma de correo	7
3.2.	Soporte de nivel 2 para plataforma de correo	8
3.3.	Actividades adicionales	8
4.	LOTE 2 - Licenciamiento	10
5.	Definición de los requisitos del proyecto.....	11
5.1.	Modelo de relación y seguimiento del proyecto	11
5.2.	Calendario y bloques del proyecto	11
5.3.	Nivel de Servicio.....	13
5.3.1.	Disponibilidad del plataforma de correo	13
5.3.2.	Indicadores de desempeño	13
5.4.	Soporte de Nivel 2 para la plataforma de correo	13
5.5.	Documentación	13
5.6.	Condiciones para la ejecución del proyecto.....	13
5.6.1.	Lugar de trabajo.....	13
5.6.2.	Sustitución de miembros del equipo.....	¡Error! Marcador no definido.
5.6.3.	Calidad.....	13
5.6.4.	Propiedad de la documentación.....	14
5.6.5.	Confidencialidad.....	14
6.	Información adicional.....	15
6.1.	Metodología	15
6.1.1.	Análisis.....	15
6.1.2.	Diseño	15
6.1.3.	Construcción	15
6.1.4.	Implantación	15
6.1.5.	Matriz de responsabilidades.....	16
6.1.6.	Plantillas de entregables	20
7.	Cuestiones técnicas de los servicios solicitados	21
7.1.	Cuestiones referentes al proyecto de implantación y migración.....	21
7.2.	Cuestiones referentes a tareas de administración de correo	21

1. Objeto y alcance del Pliego

Actualmente la Autoritat Portuària de Barcelona, en adelante la APB, dispone de un entorno de correo electrónico basada en la plataforma IBM Lotus Notes/Domino, combinado con un entorno ofimático basado en tecnología Microsoft Office 2010. Dichos entornos están instalados en los centros de datos locales de la APB, y se desea evolucionar a un modelo de servicio en pago por uso en la nube, basado en Microsoft Exchange Online.

El objetivo del proyecto es la migración de la plataforma de correo Lotus Notes hacia el servicio Microsoft Exchange Online, y su posterior servicio de soporte.

1.1. Objeto

El presente pliego de condiciones tiene por objeto fijar las bases para la contratación del proyecto de **MIGRACIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO Y SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN POSTERIOR DE SEGUNDO NIVEL DE LA APB**, de manera transparente, eficiente y segura para los usuarios de la APB sin que haya pérdida de servicio, para mejorar y actualizar las plataformas actuales.

1.2. Alcance

A alto nivel se migrarán los siguientes elementos de cada una de las plataformas actuales, marcados con un un 'Si' en la columna 'Incluido'.

Figura 1. Tabla de elementos de las plataformas actuales a migrar

Plataforma actual de correo	Incluido
Buzones personales	Si
Buzones genéricos / compartidos	Si
Buzones de aplicaciones	No
Contactos corporativos	Si
Contactos de usuario	Si
Grupos existentes	Si
Calendario y recordatorios	Si
Recursos compartidos	Si
Aplicaciones	No
Archivado	Si

El alcance en detalle incluye:

- Licenciamiento, el proveedor es el intermediario para la adquisición de licencias.
- Migración a MS Exchange Online de todos los buzones y usuarios activos.
- Migración a MS Exchange Online de todos los buzones archivados/históricos.
- Migración a MS Exchange Online de todos los calendarios activos individuales y compartidos.
- Migración a MS Exchange Online de todos los permisos y accesos delegados.
- Migración a MS Exchange Online de todos los recursos disponibles en la organización, como son las sedes institucionales, así como las salas de reuniones o salas de actos y las reservas actuales.
- Migración a MS Exchange Online de todas las libretas de direcciones personales, incluyendo contactos y grupos.
- Migración a MS Exchange Online de todas las libretas de direcciones compartidas y corporativas de la APB, incluyendo contactos y grupos.
- Permitir la integración con el sistema de autenticación del Port de Barcelona, de tal manera que se permita el acceso mediante Single Sign-On a los buzones corporativos.
- Disponer de acceso desde cualquier dispositivo corporativo asignado al usuario al buzón de correo de dicho usuario.
- Activar Microsoft OneDrive para todos los usuarios, accesible desde cualquier dispositivo.



- Autenticación en MS Exchange Online a través del usuario y contraseña actual del Active Directory.
- Integración de la herramienta de correo en web, dentro de la intranet corporativa del Port de Barcelona.
- Disponer de una herramienta que permita gestionar envíos de correos masivos.
- Disponer de una herramienta que permita configurar una firma corporativa general y a su vez que permita diseñar distintas firmas para grupos de usuarios, recuperando la información disponible en Office 365 o del directorio activo corporativo.
- Se realizará una formación específica, para la administración de la plataforma MS Exchange Online para el personal del departamento de TI designado por el Port de Barcelona.
- Se proporcionará la documentación necesaria para la administración de la plataforma.
- Disponer de un colectivo de usuarios formado y capacitado para el uso y gestión de las nuevas plataforma. Soporte post-migración, que garantice que todos los usuarios usen correctamente la plataforma.
- Configuración de las estaciones locales de los usuarios configurando y conectando MS Outlook con la cuenta migrada correspondiente de MS Exchange Online.
- Todo el proyecto de migración e implementación de la plataforma de correo se realizará bajo la legislación de protección de datos aplicable (LOPD) sin limitarse a cualquier otra ley, norma o regla de aplicación.

1.3. División en Lotes

Considerando los diferentes tipos de servicios que se deberán ofrecer para la implantación y gestión del sistema de mensajería electrónica del Port de Barcelona, se han agrupado los siguientes lotes:

El Lote 1 – ‘Migración e implantación del sistema de correo electrónico y gestión de soporte en el Port de Barcelona’

El Lote 2 – ‘Suscripción de licencias software por uso’

2. Situación actual

2.1. Perfilado básico y volumetría de usuarios

A modo orientativo se presenta una clasificación básica de los perfiles de usuario y su volumetría, necesaria para plantear los grupos de migración y la estrategia asociada. Hay grupos de usuarios que únicamente disponen de plataforma de correo.

- Directivos: Todos aquellos usuarios que disponen de una cuenta de datos móvil corporativa y disponen de puesto de trabajo en la oficina, con un nivel de atención más particularizado.
- Usuarios Movilidad: Todos aquellos usuarios que disponen de una cuenta de datos móvil corporativa, el 90% de estos usuarios también disponen de puesto de trabajo en la oficina.
- Usuarios Oficina: Todos aquellos usuarios que disponen de puesto de trabajo en la oficina.
- Personal Laboral: Aquellos usuarios de la organización que tienen cuenta de correo, pero no tienen puesto de trabajo en oficina.
- Personal Externo: Trabajadores de proveedores externos, que de manera habitual trabajan en nuestras instalaciones y tienen correo de la organización.
- Buzones Corporativos: Buzones de correo ligados a aplicaciones.

Perfiles Usuario Organización	#Usuarios aproximados
Directivos	18
Usuarios Movilidad	121
Usuarios Oficina	263
Personal Laboral	192
Personal Externo	45
Buzones Corporativos	173
Total	812

2.2. Descripción técnica de la plataforma

2.2.1. Plataforma de correo

Basada en IBM Lotus Notes/Domino se compone de los siguientes elementos:

Producto	Versión	Descripción	Cantidad
Servidores			
IBM Lotus Domino	8.5.3 FP3	Servidor de correo producción	2 servidores W2008 R2 en clúster
IBM Lotus Domino	9.0.1 FP3	Servidor Lotus Traveler	2 servidores W2008 R2 en clúster
Cliente			
Cliente Lotus Notes	8.5.3	Cliente pesado correo.	350
Domino Web Access		Cliente web.	Todos los usuarios de la organización.
Aplicaciones			
Gestor de movilidad MDM airwach		Acceso para iOS / Android	239
Elementos adicionales			
Fortigate		FW para filtrado virus	2 en clúster
Fortimail		FW para filtrado spam	2 en clúster

Volumetría:

Elemento	Cantidad	Tamaño
Usuarios Notes	690	
Buzones personales	690	908 GB (a fecha julio 2015)
Mail-in Database	200 aproximadamente	
Contactos en la libreta de direcciones	200	
Libretas de direcciones compartidas	Presidencia Conservación Concesiones Estrategia y comercial ECOFIN Explotación Formación Infraestructura (múltiples tarjeteros o libretas de direcciones) Marketing Atraques Sistemas de información	
Archives	291	735 GB (a fecha julio 2015)
Usuarios móviles	168 usuarios con dispositivo móvil. Un total de 240 dispositivos (70 dispositivos IOS y 170 dispositivos Android)	
Recursos	<p>32 salas, la gestión de las reservas de estos recursos como norma general suele ser abierta, permitiendo a cualquier persona de la organización reservar dichos recursos.</p> <p>Existen algunos casos excepcionales para algunas salas concretas las cuales solo pueden ser reservadas por una lista de personas autorizadas.</p> <p>La migración de los recursos de la organización al nuevo entorno, deberá permitir disponer de un repositorio, donde se pueda gestionar los recursos disponibles de la organización, así como la gestión de su tiempo libre.</p> <p>No se suelen gestionar recursos como, proyectores y equipos de videoconferencias, pues están asociados a cada sala.</p>	

3. LOTE 1 – Migración e implantación del sistema de correo electrónico y gestión de soporte en el Port de Barcelona

El adjudicatario del presente pliego deberá realizar la migración de la plataforma de correo hacia Microsoft Exchange Online para acceso desde la nube y el servicio posterior de administración de segundo nivel.

3.1. Plataforma de correo

Las actividades a realizar serán

Fase 1 :

1. **Diseño de la solución:** Revisión de la documentación de la configuración actual, incluyendo definición de Grupos de migración, plan detallado de implementación, mecanismo de *backout*.
2. **Backout:** Asegurar copias de seguridad y restauración de la plataforma.
3. **Piloto:** Prueba de migración de cada uno de los elementos implicados, prueba de *backout* de cada uno de los elementos implicados. Revisión del plan detallado de implementación si aplica.
4. **Plan detallado:** Disponer de un plan detallado para la implementación de la migración y la gestión del cambio

Fase 2 :

5. **Implementación de la solución:** de acuerdo al plan y según calendario y grupos de migración que se definan.
 - Migración de usuarios.
 - Migración de buzones.
 - Migración de archivado.
 - Migración de calendarios personales.
 - Migración de calendarios corporativos y compartidos.
 - Migración de recursos y reservas actuales.
 - Migración de permisos y accesos delegados.
 - Activación OneDrive.
 - Integración con el entorno de Single Sign-On
 - Configuración herramienta de envío de correo masivo.
 - Configuración de la firma corporativa de la organización y las posibles customizaciones de la misma.
 - Formación y aplicación de la gestión del cambio definida

Como resultado los usuarios tendrán configurado:

- El buzón en la nube.
- Réplica de su buzón, configurado en el puesto de trabajo mediante MS Outlook.
- Réplica de su buzón, calendario y libretas de direcciones en todos sus dispositivos corporativos.
- Microsoft OneDrive para empresa estará configurado en todos los dispositivos corporativos de todos los usuarios.

Consideraciones adicionales:

- La migración de los buzones se realizará progresivamente. El licitador deberá proponer la estrategia de definición de los grupos de migración. Esto significa que durante el periodo de migración las dos plataformas de correo deberán coexistir y estar integradas:

- Un recurso (por ejemplo una sala de reuniones) en Lotus Notes deberá ser accesible en Outlook, manteniendo el estado y reflejando su tiempo libre disponible en ambos sistemas.
- El tiempo libre de la agenda de los usuarios deberá estar sincronizado en ambos sistemas.
- Las libretas de direcciones compartidas en Lotus Notes deberán ser accesibles en Outlook, manteniendo el estado.

Es de vital importancia la correcta convivencia de ambos sistemas durante el proceso de migración, el licitador deberá proponer de manera detallada la solución específica que implementará. En el caso de que utilice una herramienta de terceros para implementar esta solución, deberá presentar las referencias y la documentación necesaria del producto donde se especifique en detalle la implementación y sus características de funcionamiento. Dicha solución será valorada independientemente.

- La migración de los archivados a Exchange Online no se realizará el mismo día que la activación del buzón en Exchange Online, por cuestiones de rendimiento. Se desactivará el acceso al buzón actual en la plataforma Lotus Notes, pero el acceso a los archivados permanecerá activo hasta que se migren definitivamente a Exchange Online. Dicha migración del archivado se realizará dentro de los 7 días siguientes tras la activación del buzón en Exchange Online (típicamente al día siguiente).
- Se deberá configurar y realizar la distribución en los dispositivos corporativos móviles mediante la herramienta MDM Airwatch de la APB.

Fase 3 :

6. **Implantación del soporte post migración y Soporte de nivel 2:** Una vez finalizada la implantación de la herramienta en la organización, se pondrá en marcha el soporte de post migración (punto 3.3), se iniciará también un soporte de nivel 2 detallado en el punto 3.2 de este mismo pliego.

3.2. Soporte de nivel 2 para plataforma de correo

Para la plataforma de correo únicamente se requiere un soporte de nivel 2.

- Duración 3 años, tras la implementación del proyecto.
- El soporte es estándar de administración de sistemas, incluyendo los siguientes servicios:
 - Alta, baja y modificación de cuentas
 - Sincronismo con el AD de la APB
 - Sincronismo con el Single Sign-On de la APB
 - Conectividad de dispositivos a mail corporativo
 - Incidencias
 - Soporte en la recuperación de elementos eliminados.
- Soporte de correo en todos los dispositivos corporativos y a todos los aplicativos corporativos de mail.

3.3. Actividades adicionales

Adicionalmente el proyecto incluye actividades adicionales relacionadas con la gestión del cambio. Las actividades a realizar serán:

1. **Formación:** La formación debe realizarse previamente a la migración, alineada con el calendario del proyecto técnico, en presencial en las oficinas de la APB. Las sesiones de formación se coordinarán y pactarán con el Departamento de Recursos Humanos. Incluyen:
 - Formación a equipo de administradores de Exchange Online.
 - Formación a equipo de soporte a usuario de Exchange Online.
 - Formación a colectivo de usuarios finales de Exchange Online.



2. **Soporte post-migración:** Acompañamiento y soporte durante 1 mes para resolución de dudas y ayuda a migración de plantillas personales.
3. **Documentación:**
 - Documentación técnica y de gestión del proyecto, de acuerdo a la metodología MISA implantada en la APB (Ver Capítulo 5. Información adicional).
 - Documentación de administración de la plataforma.
 - Documentación de soporte para el servicio de soporte (FAQs, *Best Practices*, ...)
 - Documentación de usuario para la utilización de la plataforma (Manuales)
 - Manual de migración de los dispositivos no corporativos

4. LOTE 2 - Licenciamiento

El licenciamiento del producto, será exclusivo del lote 2 y deberá contemplar los siguientes aspectos:

- Suscripción de las licencias software por uso necesarias para dar servicio a un conjunto de 750 usuarios.
- Se realizará una suscripción de dichas licencias por un periodo de vigencia de 3 años.
- El tipo de licenciamiento adquirido deberá dar solución a las siguientes funcionalidades básicas para todos los usuarios de la organización:
 - o Disponer de buzón de correo
 - o Acceso basado en Web
 - o Calendario y contactos compartidos
 - o Seguridad
 - o Archivado local
 - o Retención legal
 - o Recuperación ampliada de elementos eliminados
- Dicho licenciamiento deberá permitir de manera flexible realizar un upgrade/downgrade de suscripciones permitiendo a la organización cambiar el tipo de suscripción para un determinado usuario en función de sus necesidades.
- El escenario final deseable para la organización, es que todos aquellos usuarios habituales de ofimática de la organización, dispongan de un tipo de licencia de software que permita las funcionalidades básicas comentadas en este mismo punto, añadiendo la suite ofimática Microsoft Office, al finalizar el periodo de vigencia del contrato.
- La distribución del tipo de licencias para el conjunto de usuarios durante la vigencia del contrato se realizará aproximadamente de la siguiente manera:

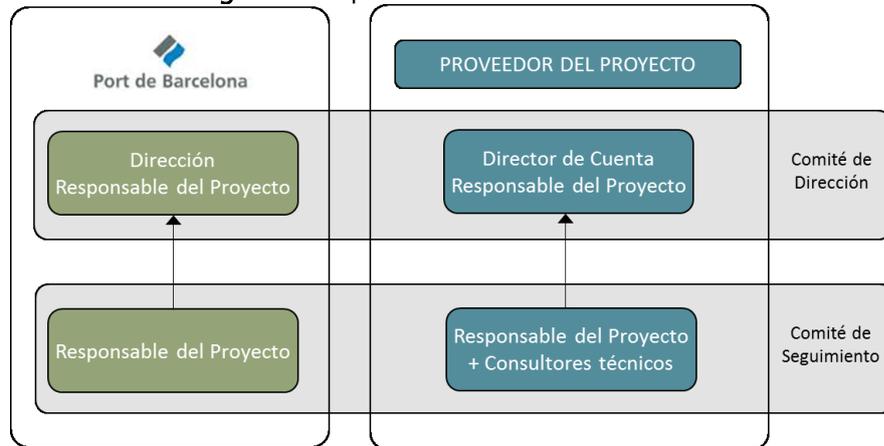
Tipo licencia	USUARIOS 1º AÑO	USUARIOS 2º AÑO	USUARIOS 3º AÑO
Suscripción Off365PE3	20	550	550
Suscripción correo funcionalidades básicas especificaciones	730	200	200

5. Definición de los requisitos del proyecto

5.1. Modelo de relación y seguimiento del proyecto

La APB desea establecer un sistema de comunicación y relación con el Proveedor a dos niveles de interlocución que asegure el correcto seguimiento del proyecto.

Figura 2. Esquema de modelo de relación



Comité de Dirección	APB	Proveedor
Interlocutores	<ul style="list-style-type: none"> Directora de sistemas Responsable del proyecto 	<ul style="list-style-type: none"> Director de cuenta Responsable del proyecto
Frecuencia	<ul style="list-style-type: none"> Al inicio del proyecto de implantación y migración (KickOff). Tras la ejecución del piloto de implantación y migración. Tras la migración del primer grupo. Opcionalmente a demanda de la APB. Semestral durante la fase de servicio de Soporte Nivel 2. 	
Objeto y propósito principal del comité	<ul style="list-style-type: none"> Comunicar el grado de avance del proyecto Revisión de riesgos escalados y acciones correctoras 	
Documentación asociada	<ul style="list-style-type: none"> Informes ejecutivos de progreso proyecto, incluyendo calendario de fases y registro de riesgos Agenda y acta de la reunión 	

Comité de Seguimiento	APB	Proveedor
Interlocutores	<ul style="list-style-type: none"> Responsable del proyecto 	<ul style="list-style-type: none"> Responsable del proyecto
Frecuencia	<ul style="list-style-type: none"> Semanal durante la fase de proyecto de implantación y migración Mensual durante la fase de servicio de Soporte Nivel 2 	
Objeto y propósito principal del comité	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento detallado del proyecto. Revisión de riesgos y acciones correctoras o escalado 	
Documentación asociada	<ul style="list-style-type: none"> Informes de progreso proyecto, incluyendo calendario detallado y registro de riesgos. Agendas y actas de reunión. 	

5.2. Calendario y bloques del proyecto

El proyecto se dividirá en tres bloques principales:

Figura 3. Bloques de proyecto





1. **Planificación y diseño**, donde se debe revisar la configuración actual de la plataforma de correo, definir los grupos de migración, consensuar con el Departamento de Recursos Humanos y la planificación detallada implantación y de migración:
 - Kick-off.
 - Diseño detallado de proyecto: Definición de grupos de migración, hitos y fechas.
 - Definición de planes de comunicación del proyecto y de formación.
 - Aprobación del plan de proyecto.
 - Desarrollo y prueba de concepto.
 - Ajustes técnicos y de planificación, si aplica.

2. **Implantación y migración**, donde se realizan todas las tareas necesarias para que la plataforma de correo pueda utilizarse en producción, esté correctamente documentado, y el personal de la APB formado.
 - Migración de usuarios de acuerdo al plan y grupos de migración.
 - Desarrollo y adaptación de la documentación para la administración y soporte, y manuales de usuario.
 - Formación de roles de administración.
 - Formación de roles de soporte.
 - Formación de usuarios finales.

3. **Soporte post-migración**, que se iniciará cuando se haya terminado la migración del primer usuario, y se alargará durante un mes a partir de la migración del último usuario.
 - Resolución de incidencias.
 - Acompañamiento a usuarios en la resolución de dudas.
 - Acompañamiento a usuarios en la migración de plantillas de documentos personales.

4. **Gestión y seguimiento**, en paralelo a todos los bloques anteriores.
 - Gestión y escalado de riesgos.
 - Reuniones de seguimiento.

El calendario del proyecto de implantación no debe superar los 3 meses en la fases 1. Planificación y diseño, y 2. Implantación y migración.

La fase 3. Soporte post-migración se estima en 1 mes, a partir de que el último usuario ha sido migrado.

Al final del proyecto de implantación y migración y de la etapa de soporte post-migración, empezará la fase de soporte Nivel 2 a plataforma de correo, estimado en 3 años.



5. **Soporte Nivel 2 a plataforma de correo.**

- Administración de la plataforma de correo.
- Seguimiento del servicio

Este servicio se iniciará una vez finalizada la migración de la plataforma de correo hacia la solución final.

5.3. Nivel de Servicio

5.3.1. Disponibilidad del plataforma de correo

Ofrecido por el proveedor de la plataforma de servicio de correo.

5.3.2. Indicadores de desempeño

Durante el proyecto se revisarán como mínimo los siguientes indicadores de desempeño del proyecto

- Cumplimiento de fechas de desarrollo del piloto
- Cumplimiento de fechas de migración de grupos definidos.
- Migraciones con éxito en relación a migraciones previstas.
- Número de incidencias registradas en relación a migraciones realizadas.

5.4. Soporte de Nivel 2 para la plataforma de correo

- Horario de servicio: de Lunes a Viernes 09:00 h a 18:00 h
- Nivel de servicio mínimo:

Elemento	Indicador	SLA	Nivel mínimo de cumplimiento	Periodicidad medición
Respuesta a la petición	Tiempo de respuesta	< 1 hora	95%	Mensual
Resolución de la petición	Tiempo de resolución	< 1 día hábil	95%	Mensual
Defectos	Entrega de peticiones	Sin errores	95%	Mensual

5.5. Documentación

El proveedor proporcionará como mínimo a la APB los entregables descritos en el capítulo 5. Información adicional, apartado 5.1.6. de acuerdo a la metodología de la APB.

Estos documentos deberán ser presentados en el formato que especifique la APB en soporte magnético editable para facilitar su mantenimiento posterior y reproducción. Se utilizarán los repositorios de datos y herramientas destinadas a tal efecto en la APB.

5.6. Condiciones para la ejecución del proyecto

5.6.1. Lugar de trabajo

El lugar de ejecución del proyecto será en las oficinas de la APB en el edificio Est del World Trade Center de Barcelona, dentro del horario de oficina de referencia: de lunes a viernes de 9 a 18 horas.

5.6.2. Calidad

La APB se reserva el derecho de realizar o contratar tantas auditorias como considere necesarias notificando al proveedor adjudicatario con un mínimo de dos días de antelación. El Proveedor 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 Proveedor deberá asumir los costes de la auditoria.

5.6.3. 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 adjudicatario no la podrá utilizar para otras finalidades sin el consentimiento expreso de la APB.

5.6.4. 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).

6. Información adicional

6.1. Metodología

El marco metodológico general de los proyectos será el definido según la metodología MISA implantada en la APB.

En particular, se deberán tener en cuenta al menos las tareas y los entregables indicados en los apartados siguientes, de acuerdo con las responsabilidades establecidas en el apartado 5.1.5 y los modelos de documentación que se detallan en el apartado 5.1.6.

6.1.1. Análisis

ASI - Análisis del Sistema de Información	Producto Principal
ASI 1. - Definir el Sistema	Modelo de Negocio

6.1.2. Diseño

DSI - Diseño del Sistema de Información	Producto Principal
DSI 1.- Definir la Arquitectura del Sistema	Arquitectura del sistema
DSI 3. - Diseño de Casos de Uso reales	Diseño de caso de uso
DSI 9. - Diseño de la Migración y Carga Inicial de Datos	Plan de Migración y Carga Inicial de Datos
DSI 10. - Especificación Técnica del Plan de Pruebas	Plan de Pruebas Técnico
DSI 11. - Establecimiento de los Requisitos de Implantación	Catálogo de Requisitos de implantación
DSI 12.- Aprobar el Diseño	

6.1.3. Construcción

CSI - Construcción del Sistema de Información	Producto Principal
CSI 1. - Preparación del Entorno de Generación y Construcción	
CSI 5. - Ejecución de las Pruebas del Sistema	
CSI 6. - Elaboración de los manuales de usuario	Manual de Usuario
CSI 7. - Definición de la Formación de Usuarios Finales	Plan de Formación
CSI 8. - Construcción de Procedimientos de Migración y Carga Inicial de Datos	Procedimientos de Migración y Carga Inicial

6.1.4. Implantación

IAS - Implantación y Aceptación del Sistema	Producto Principal
IAS 1. - Establecimiento del Plan de Implantación	Plan de implantación
IAS 2. - Formación necesaria para la Implantación	Informe de incidencias de Formación
IAS 3. - Incorporación del Sistema en el Entorno de Operación	Informe de Incidencias de Instalación
IAS 4. - Carga de Datos en el Entorno de Operación	Informe de Incidencias de Migración
IAS 5. - Pruebas de implantación del Sistema	Informe de Pruebas de Implantación
IAS 6. - Pruebas de aceptación del Sistema	Informe de Pruebas de Aceptación
IAS 10. - Paso a Producción	

6.1.5. Matriz de responsabilidades

Métrica v.3 OO / METPORT	Usuarios				Sistemas de Información					Oficina Técnica	Proveedores	Producto Principal	
Roles vs Fases y Actividades	Sponsor del Proyecto	Jefe de Proyecto	Sponsor de Área Funcional	Usuarios	Director de SSII	Resp. Inf. Gestión	Jefe de Proyecto	Gestor de la Base de Datos	Sistemas	Apoyo a la Dirección	Const.		
Análisis del Sistema de Información (ASI)													
1.- Definir el Sistema		Valida	Es Consultado			Es informado	Valida				Resp		Modelo de Negocio

Diseño del Sistema de Información (DSI)												
1.- Definir la Arquitectura del Sistema		Es Informado				Es informado	Valida		Es consultado	Valida	Resp	Arquitectura del Sistema
3.- Diseñar los Casos de Uso		Es Informado				Es informado	Valida			Valida	Resp	Diseño de caso de uso
9.- Diseñar la Migración		Es Informado				Es informado	Valida	Valida		Valida	Resp	Plan de Migración
10.- Especificar el Plan de Pruebas Técnico		Es Informado				Es informado	Valida			Valida	Resp	Plan de Pruebas Técnico
11.- Establecer los Requisitos de Implantación		Es Informado				Es informado	Valida		Es consultado	Valida	Resp	Catálogo de Requisitos de Implantación
12.- Aprobar el Diseño	Es informado	Colabora	Es Informado		Valida	Resp	Colabora			Colabora	Es informado	Doc. de aprobación del Diseño

Construcción del Sistema de Información (CSI)												
1.- Preparar el entorno de Construcción		Es Informado				Es informado	Valida	Valida	Es consultado	Valida	Resp	Base de Datos Física
5.- Ejecutar las pruebas de Sistema		Es Informado				Es informado	Valida		Es consultado	Valida	Resp	
6.- Elaborar los Manuales de Usuario		Valida	Es informado			Es informado	Es informado			Valida	Resp	Manual de Usuario
7.- Definir la Formación de los Usuarios Finales		Valida	Es Informado			Es informado	Es informado			Valida	Resp	Plan de Formación
8.- Construir los Procedimientos de Migración		Es Informado				Es informado	Valida	Valida		Valida	Resp	Procedimientos de Migración
Implantación y Aceptación del Sistema (IAS)												
1.- Definir Plano de implantación		Valida				Es informado	Valida			Valida	Resp	Plan de implantación
2.- Impartir Formación		Valida	Es Informado	Es consultado		Es informado	Valida			Valida	Resp	Informe de incidencias de Formación
3.- Incorporar el Sistema al entorno de Operación		Valida				Es informado	Valida		Es consultado	Valida	Resp	Informe de Incidencias de Instalación
4.- Ejecutar los procedimientos de Migración		Valida				Es informado	Valida		Es consultado	Valida	Resp	Informe de Incidencias de Migración
5.- Ejecutar las Pruebas de Implantación		Valida	Es Informado			Es informado	Valida		Colabora	Valida	Resp	Informe de Pruebas de Implantación
6.- Ejecutar las Pruebas de Aceptación		Valida	Valida	Resp		Es informado	Valida			Colabora	Colabora	Informe de Pruebas de Aceptación
10.- Paso a Producción	Es Informado	Valida	Valida	Colabora	Es informado	Valida	Valida		Colabora	Valida	Resp	Informe de incidencias

6.1.6. Plantillas de entregables

- Arquitectura del Sistema
- Doc. de aprobación del Diseño
- Plan de Migración
- Plan de Pruebas Técnico
- Catálogo de Requisitos de Implantación
- Manual de Usuario
- Plan de Formación y documentación asociada
- Procedimientos de Migración
- Plan de implantación
- Informe de incidencias de Formación
- Informe de Incidencias de Instalación
- Informe de Incidencias de Migración
- Doc. de Aprobación de la Implantación
- Informe de incidencias

7. Cuestiones técnicas de los servicios solicitados

Los siguientes apartados contienen cuestiones y preguntas acerca de procedimientos de configuración o resolución de incidencias para las plataformas de correo instaladas actualmente en la APB. El ofertante deberá responder y realizar propuestas a cada uno de los siguientes apartados:

7.1. Cuestiones referentes al proyecto de implantación y migración

Se plantean los siguientes casos a resolver:

Uno de los problemas más complejos a los que se enfrenta este proyecto es la coexistencia de ambos sistemas de correo. Como solucionará la gestión del tiempo libre de las agendas de los usuarios, así como la reserva de los recursos(salas de reuniones) disponibles, de tal manera que cualquier reserva realizada o entrada de agenda, se sincronice y sea visible en ambos sistemas.

La APB dispone de un complejo sistema de autenticación y SSO basados en la solución de Jasig CAS, Novell LDAP y Active Directory. Se dispone en concreto de dos servidores CAS que resuelven la autenticación contra dos servidores Novell Ldap. Los servidores Ldap Novell sincronizan una de sus OU contra los usuarios del Active Directory. Todos los usuarios que dispondrán de correo en O365 se encuentran en Active Directory y en esa OU del directorio de Novell. Explicar cómo se realizaría la integración de la autenticación con O365 para que los usuarios para que éstos puedan utilizar su contraseña de Active Directory al autenticar-se en OWA o vía Outlook, y además se disponga de SSO al acceder desde los PCs corporativos que están dentro del Active Directory. Explicar también si sería posible tener SSO desde la Intranet corporativa que se autentica contra el CAS.

Se detecta durante la fase de formación que existe una resistencia clara a la hora de adaptarse al cambio de funcionalidad de la herramienta. Cómo afrontara vuestra organización este problema y que tipo de acciones se realizaran para mitigar esta amenaza.

7.2. Cuestiones referentes a tareas de administración de correo

Actualmente el Port de Barcelona, dispone de dos herramientas de gestión. JIRA dedicada a la resolución de problemas y Proactiva Net la cual se utiliza para resolución de incidencias de primer nivel. El servicio de administración de la plataforma de correo, puede recibir peticiones desde de cada una de estas herramientas, incluso incidencias de primer nivel, pueden llegar a convertirse en problemas que posteriormente se gestionaran desde JIRA.

Dicho servicio debe dar respuesta, tanto a problemas como incidencias. Describe el modelo de relación que establecerás con el Port de Barcelona, que permita gestionar de manera eficiente las incidencias y problemas del servicio.