Verificaciones Industriales de Andalucía, S.A.
CONSEJERÍA DE HACIENDA, INDUSTRIA Y ENERGÍA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

RENOVACION DE LICENCIAS EASYVISTA OXYGEN Y CONTRATACION DE UN SERVICIO INTEGRAL DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DENTRO DE LOS PLAZOS EXIGIDOS Y CON LOS NIVELES DE CALIDAD REQUERIDOS

CF050-19-045

Índice

1. INTRODUCCIÓN 3
2. OBJETO 4
3. ALCANCE 4
4. JUSTIFICACIÓN DE LA NO DIVISIÓN DE LA LICITACIÓN EN LOTES: 4
5. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO 5
5.1. Equipo de Trabajo 5
5.2. Procedimiento de trabajo 5
5.3. Lugar para la realización de los trabajos 6
5.4. Equipamiento necesario 6
6. CONDICIONES GENERALES 6
6.1. Confidencialidad y Seguridad 6
6.2. Propiedad de los Trabajos 6
6.3. Transferencia tecnológica 7
6.4. Control de Calidad 7
6.5. Conformidad con Madeja 8
6.6. Marco de Seguridad 8
6.7. Uso de Infraestructuras TIC y Herramientas Corporativas 9
6.8. Liberación del código resultante 9
7. INFORME TÉCNICO DE EXCLUSIVIDAD 11

1. INTRODUCCIÓN

Verificaciones Industriales de Andalucía, S.A, en adelante VEIASA, es una empresa pública dependiente de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía de la Junta de Andalucía que utiliza la herramienta EASYVISTA (ITSM) desde el año 2014 para la gestión de los Sistemas de Información y Gobierno IT, y en especial el Service Desk.

En la actualidad, los procesos IT soportados por la herramienta Easyvista son los siguientes:

- Gestión de Incidentes y consultas
- Gestión de Peticiones de Servicio
- Gestión de Cambios
- Gestión del Conocimiento
- Gestión de los Niveles de Servicio
- Cuadro de Mandos
- Gestión de Problemas
- Gestión de Activos
- Gestión del Catálogo
- Gestión del Portfolio
- Gestión de la configuración

La migración prevista de la herramienta a la nueva versión Easyvista Oxygen, permitirá acometer otros proyectos relacionados con la herramienta como pueden ser:

- Desarrollo de APPs personalizadas
- Diseño y publicación de Portales
- Integración con otras herramientas de la organización: Project, Excel...
- Etc.

Con esta licitación, VEIASA pretende contratar un servicio de Suscripción de Licencias con el fabricante del producto, lo que conlleva la necesidad de contratar una serie de jornadas técnicas que den soporte y mantenimiento a esta migración.

2. OBJETO

A través de esta licitación VEIASA busca alcanzar un doble objetivo:

- Contratar una suscripción de 4 años a la nueva versión de la herramienta Easyvista Oxygen, incluyendo el soporte y mantenimiento de la misma.
- Proporcionar a VEIASA una bolsa de 40 jornadas técnicas para cubrir las necesidades de soporte y mantenimiento de la nueva versión de la herramienta Easyvista Oxygen.

Los trabajos que inicialmente se consideran necesarios abordar son los siguientes:

- Migración de la actual versión Easyvista 2016 a la nueva versión Easyvista Oxygen.
- Soporte Experto y Mantenimiento de la herramienta Easyvista Oxygen
- Parametrización e Implementación sobre la herramienta Easyvista Oxygen de los desarrollos necesarios para cubrir las necesidades de las Unidades de Mantenimiento de SSII y Prospectiva y Proyectos de SSII.

3. ALCANCE

El licitador pondrá a disposición de Veiasa:

- 32 licencias de Easyvista Oxygen, incluyendo APP
- Asistencia telefónica para la atención de incidencias del software
- Actualizaciones gratuitas de la versión de los programas de software objeto del presente contrato.
- Bolsa de 40 jornadas de trabajo (320 horas) para el mantenimiento y soporte de la nueva herramienta.

4. JUSTIFICACIÓN DE LA NO DIVISIÓN DE LA LICITACIÓN EN LOTES:

El objeto del presente pliego no puede dividirse ya que conlleva una unidad funcional, consistiendo en la prestación de unos servicios concretos totalmente acotados, cuyo único destinatario serán las unidades de servicio de VEIASA.

5. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

5.1. Equipo de Trabajo

Tras la migración de la actual versión Easyvista 2016 a la nueva versión Easyvista Oxygen, es necesario la contratación de los servicios de soporte y mantenimiento de la nueva herramienta.

Para la prestación de estos servicios se deberá ofertar una bolsa de 40 jornadas de trabajo (320 horas), que serán consumidas a lo largo de la duración del contrato, en base a la demanda realizada por VEIASA.

El personal técnico responsable de la realización de los trabajos deberá tener el siguiente perfil:

- Mínimo de 2 años de experiencia profesional realizando funciones similares en implantaciones de Easyvista.
- Carga de trabajo disponible para el proyecto.
- Certificación Easyvista Expert o equivalente acreditada por el fabricante del producto.
- Certificación Itil Foundation v3 o equivalente.
- Certificación Iso/Iec 20000 Foundation o equivalente.

5.2. Procedimiento de trabajo

Una vez identificados los trabajos a realizar, el responsable del contrato de VEIASA solicitará al proveedor una estimación del nº de jornadas necesarias para su implementación, así como una fecha prevista de ejecución de los trabajos. La estimación deberá venir acompañada de un backlog detallado de requisitos a implementar, de forma que se ajuste lo máximo posible a la realidad.

VEIASA se reserva el derecho a rechazar la estimación si esta se considera desproporcionada en base a los requisitos a implementar. El proveedor deberá comprometerse a iniciar los trabajos en un plazo no superior a 15 días desde el encargo de los mismos.

Toda la documentación generada para la realización de cada una de las tareas del servicio deberá ser entregada a VEIASA, del mismo modo que cualquier otro elemento resultante de los trabajos.

5.3. Lugar para la realización de los trabajos

Los trabajos objeto de este servicio se realizarán de forma presencial en las instalaciones de VEIASA.

El inicio de los trabajos deberá realizarse dentro de los 15 días laborables siguientes a la adjudicación del contrato.

5.4. Equipamiento necesario

El personal de la empresa adjudicataria prestará los servicios con sus propios equipos de trabajo (vehículos, ordenadores portátiles, etc.), en las instalaciones centrales de VEIASA.

6. CONDICIONES GENERALES

6.1. Confidencialidad y Seguridad

El adjudicatario del servicio objeto del concurso viene obligado a cumplir con lo establecido en el Pliego de Condiciones Administrativas y Particulares en lo que respecta a la Confidencialidad del servicio a prestar.

En particular, deberá respetar y garantizar la confidencialidad de toda la información a la que tenga acceso durante la realización de este servicio, por todos los medios que sean necesarios. Dicha información deberá estar accesible solo para el personal imprescindible para la realización del servicio.

Una vez finalizado el contrato, toda la información/documentación relativa a VEIASA, y/o al servicio de soporte deberá ser devuelta durante la fase de Cesión del Servicio.

En todo caso, el adjudicatario será el responsable del incumplimiento de esta obligación en los términos recogidos en el Pliego de Condiciones Administrativas y Particulares.

6.2. Propiedad de los Trabajos

Todos los trabajos realizados dentro del ámbito de este contrato serán propiedad exclusiva de la Junta de Andalucía (VEIASA), sin que el adjudicatario pueda

conservarlos, ni obtener copia de los mismos o facilitarlos a terceros sin la expresa autorización de la Junta de Andalucía (VEIASA).

6.3. Transferencia tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete en todo momento a facilitar a las personas designadas por VEIASA la información y documentación que estas soliciten para disponer de un pleno conocimiento técnico de los trabajos realizados, así como de las circunstancias en que se desarrollan, de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos. Dicha información deberá estar actualizada a la fecha de finalización de los trabajos.

6.4. Control de Calidad

Los trabajos realizados deberán cumplir lo exigido y estándares de VEIASA, y atenderán a los principios de eficiencia y calidad de realización, requiriéndose la aceptación formal de VEIASA.

Le corresponden a VEIASA los poderes de verificación y control de la empresa adjudicataria establecido en la Ley 9/2017 de Contratos de Sector Público absteniéndose para ello de ejercer función alguna de control, dirección u organización del personal de la empresa adjudicataria. Así, corresponde a VEIASA, a través de la persona designada como responsable del contrato, supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada, así como reforzar el control del cumplimiento de éste y agilizar la solución de los diversos incidentes que puedan surgir durante su ejecución, sin que en ningún caso estas facultades puedan implicar el ejercicio de potestades directivas u organizativas sobre el personal de la empresa adjudicataria.

Durante la vigencia del contrato los profesionales ofertados y admitidos no serán susceptibles de sustitución, salvo causa de fuerza mayor que justifique el cambio, o porque VEIASA lo requiera, en el caso de que se constate la no ejecución de los servicios conforme a las exigencias del presente PPT, en cuyo caso deberá ser sustituido adecuadamente en el plazo de una semana, sin que esto afecte ni a la planificación de trabajos prevista ni a la estimación de costes del proyecto. Será siempre requisito imprescindible la validación por VEIASA para su incorporación al proyecto.

El incumplimiento repetido en la calidad, tiempos y eficiencias en los trabajos, será razón para la resolución del contrato con la empresa adjudicataria y dará lugar a las penalizaciones previstas en su caso, todo ello según lo establecido en los Anexos 10 y 11 del Cuadro Resumen del PCAP, respectivamente.

6.5. Conformidad con Madeja

Durante la realización de los trabajos se tendrán en cuenta los recursos proporcionados por madeja (marco de desarrollo de la Junta de Andalucía), así como las pautas y procedimientos definidos en este. Como norma general, se aplicarán aquellas pautas y procedimientos de carácter obligatorio. Para el resto, el grado de aplicación será establecido por la dirección de proyecto.

La versión actual de madeja estará disponible en la dirección http://www.juntadeandalucia.es/servicios/madeja/ donde también podrá consultarse el histórico de versiones.

6.6. Marco de Seguridad

Las proposiciones deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituye el Esquema Nacional de Seguridad, regulado por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero. En concreto, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que son objeto de la presente contratación.

Para lograr esto, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS, en función de los tipos de activos presentes en el sistema de información y las dimensiones de información relevantes, considerando que el sistema de información recae en la categoría de seguridad <<<BÁSICA | MEDIA | ALTA >> conforme a los criterios establecidos en el anexo I del ENS.

Además, se deberá atender a las mejores prácticas sobre seguridad recogidas en las series de documentos CCN-STIC (Centro Criptológico Nacional-Seguridad de las Tecnologías de Información y Comunicaciones), disponibles en la web del CERT del Centro Criptológico Nacional (http://www.ccn-cert.cni.es/), así como a las recomendaciones de Andalucía-CERT, como centro especializado en la materia en el ámbito andaluz.

6.7. Uso de Infraestructuras TIC y Herramientas Corporativas

Se tendrán en cuenta todas las infraestructuras TIC (sistemas de información, tecnologías, frameworks, librerías software, etc.) que en la Junta de Andalucía tenga la consideración de corporativas u horizontales y sean susceptibles de su utilización. Se considerarán, entre otras, las siguientes:

- Para el modelado y tramitación de los flujos de trabajo ligados a procedimientos administrativos se deberá utilizar el tramitador TREW@ y herramientas asociadas (eximiéndose de esta obligación en el caso de flujos de trabajo que no estén ligados a procedimientos).
- @firma: la plataforma corporativa de autenticación y firma electrónica.
- Autoridad de Sellado de Tiempo de la Junta de Andalucía.
- @ries: el registro unificado de entrada/salida.
- notific@: prestador de servicios de notificación.
- LDAP del correo corporativo para la identificación y autenticación de usuarios, hasta que se produzca la implantación definitiva del Directorio Corporativo de la Junta de Andalucía.
- port@firma: gestor de firma electrónica interna.
- Etc.

6.8. Liberación del código resultante

De conformidad con lo establecido en la orden de 21 de febrero de 2005, sobre disponibilidad pública de los programas informáticos de la administración de la Junta de Andalucía y de sus organismos autónomos, el sistema de información desarrollado pasará a formar parte del repositorio de software libre de la Junta de Andalucía, en las condiciones especificadas en la citada orden. La empresa adjudicataria deberá entregar el código fuente del sistema de información desarrollado, así como la documentación asociada y la información adicional necesaria, en un formato directamente integrable en el repositorio de software libre de la Junta de Andalucía.

La aplicación desarrollada será publicada en el repositorio de software libre de la Junta de Andalucía; viniendo acompañada, además, junto con el software, de la documentación completa, en formato electrónico, referente tanto al análisis y descripción de la solución, así como del correspondiente manual de usuario, con objeto de que este software pueda fácilmente ser usable por otras administraciones

públicas. Dichas administraciones interesadas en este software tendrán que realizar una solicitud previa a la consejería impulsora de dicho software para poder realizar la implantación del mismo.

7. INFORME TÉCNICO DE EXCLUSIVIDAD

D. Frédéric Fabrice Pierresteguy, con NIE Y5810126H, y Apoderado de **EasyVista, S.L.U.** con NIF B-81267767 por el presente escrito **certifica** a nuestro cliente **Verificaciones Industriales de Andalucía, S.A. (VEIASA)** a efectos de la tramitación de la oferta denominada: "subscripción Service Manager" por parte de EasyVista :

1. Que la empresa **EasyVista, S.L.U.** es la empresa fabricante del software EasyVista y su distribuidor para el territorio español, así como el prestador único de los servicios de soporte técnico y mantenimiento.
2. Que **EasyVista S.L.U.** es la única empresa autorizada en España para la prestación de servicios de instalación, migración, aplicación de parches, tratamiento de problemas de rendimiento y formación oficial en Foundations y Expert para la totalidad de productos de EasyVista, así como los servicios de implantación para el módulo EasyVista ServiceApps.

Para que así conste firma el presente.

En Alcobendas (Madrid), a 18 de diciembre de 2018

EASYVISTA
CONSULTANCY AND SERVICE MANAGEMENT
N.I.F.: B-81267767

Frédéric Fabrice Pierresteguy

Apoderado

EasyVista, S.L.U.

Propuesta de redacción elaborada por:

Rafael Rodriguez Morales, Jefe Unidad Mantenimiento SSII.

Elaborada por:

Enrique García Luján (titular de la firma electrónica).