PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

SERVICIOS DE COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCION DE USUARIOS (CAU) Y ASISTENCIA TÉCNICA DE LA HERRAMIENTA EASYVISTA PARA LA UNIDAD DE MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN (SSII) DE VEIASA

Expediente CF050-20-091

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN 3

2. DIVISIÓN EN LOTES 3

3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO 4

4. EQUIPO DE TRABAJO 7

4.1 Organización del trabajo. 8

5. MEDIOS MATERIALES 8

6. PLAZOS 8

7. CONDICIONES GENERALES 9

7.1 Control de Calidad de los trabajos. 9

7.2 Transferencia tecnológica. 9

7.3. Metodología y Documentación. 10

7.4. Ubicación del equipo de trabajo. 10

7.5. Propiedad de los Trabajos. 11

7.6. Garantía. 11

7.7. Seguridad. 11

8. ANEXOS 12

9. ANEXOS 13

1. INTRODUCCIÓN

Verificaciones Industriales de Andalucía, S. A. (en adelante VEIASA) es una empresa pública, dependiente de la Consejería de Transformación Económica, Industria, Conocimiento y Universidades de la Junta de Andalucía, fundada en 1990 con el objetivo de realizar las actuaciones de inspección y control derivadas de la aplicación de las distintas reglamentaciones industriales y la prestación de todo tipo de servicios que contribuyan al desarrollo de la industria en la comunidad autónoma de Andalucía.

Sus dos ramas de actividad son la Inspección Técnica de Vehículos y el Control Metrológico de los equipos de medida, contribuyendo con ello a la seguridad vial, a la protección del medio ambiente y a la defensa de los consumidores.

Actualmente Andalucía cuenta con una Red de 70 estaciones ITV fijas y 16 unidades móviles (8 para vehículos agrícolas y 8 para ciclomotores). Además, VEIASA cuenta con ocho laboratorios provinciales de control metrológico y un laboratorio central de referencia, a los que hay que sumar cinco bases comarcales, 48 unidades móviles ligeras y 8 camiones para la verificación de básculas de gran tonelaje.

La Unidad de Mantenimiento de Sistemas de Información (en adelante SSII) de VEIASA, realiza la gestión de los sistemas de información corporativos en lo relativo a la operación, mantenimiento y evolución de los mismos.

2. DIVISIÓN EN LOTES

El propósito esencial de esta licitación es proporcionar a VEIASA los servicios técnicos y de coordinación que en cada momento se requieran para poder dar respuesta a las necesidades de atención a los usuarios de SSII y mejora con los niveles de calidad requeridos.

Para ello, el objeto de la presente licitación se divide en 2 lotes diferenciados.

- En el Lote 1 Servicio de coordinación del centro de atención de usuarios (CAU) de SSII (Sistemas de información)
- En el Lote 2 Servicio de desarrollo y parametrización de la herramienta Easyvista

Mientras no se indique lo contrario, cualquier apartado del presente pliego será aplicable a ambos lotes.

Ambos lotes no son excluyentes, por lo que cualquier licitador podrá ofertar a los dos lotes, pudiendo a su vez resultar adjudicatario de los dos lotes. Lo que sí es excluyente es la composición del equipo técnico, es decir, que los perfiles que se oferten por un licitador para el Lote 1 no podrán ofertarse para el Lote 2, y viceversa.

3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Los Sistemas de Información de VEIASA contienen un importante conjunto de aplicaciones e infraestructuras TIC para dar soporte a las necesidades de negocio y al conjunto de sus usuarios.

Con el objetivo de optimizar la gestión de estos recursos, la unidad de Mantenimiento de Sistemas de Información ha orientado su gestión al modelo ITIL, como marco de referencia de las mejores prácticas para la gestión de las operaciones y servicios IT.

Con el objeto de facilitar la adaptación a este modelo de trabajo, y soportar la gestión del servicio, se ha implantado en la organización la herramienta **Easyvista Service Manager.**

En una primera fase, se desarrolló el Catálogo de Servicios de la Unidad de Mantenimiento de Sistemas de Información, junto con la implementación del Centro de Soporte a Usuarios. Adicionalmente, se llevó a cabo una adaptación de los principales procesos de la Unidad SSII a las mejores prácticas del sector, en base a las recomendaciones de ITIL y la ISO 20.000.

El propósito esencial de esta licitación es proporcionar a VEIASA los servicios técnicos y de gestión necesarios para la definición, implantación y optimización de procesos relacionados con la gestión de servicios de IT en el ámbito de los Sistemas de Información, su posterior implementación en la herramienta de soporte **Easyvista Service Manager**, así como la gestión de los proyectos que se puedan derivar del mismo.

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**

Las próximas actuaciones sobre la herramienta se encaminarán a incorporar los siguientes procesos:

- **Gestión de Activos**
- **CMDB**
- **Gestión de Proyectos**

Por otro lado, se prevé la próxima migración de la herramienta a la nueva versión Easyvista Oxygen, lo que 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...**

LOTE 1:

En el alcance de los trabajos, se deben contemplar las labores necesarias para mantener el proceso de mejora continua del servicio CAU de VEIASA:

- Revisión continúa de los procedimientos de prestación de servicio CAU de VEIASA, diseño e Implantación de procesos nuevos, así como su posterior seguimiento y evolución. Este servicio debe garantizar la satisfacción del cliente interno con el servicio de CAU prestado por VEIASA, así como la mejora continua de los procesos.
- Medición del rendimiento del CAU, definición y medición de KPI, calidad valorada, ratios, tendencias y evolución.
- Seguimiento, control y reporte a la Dirección. Informes de Seguimiento y estadísticas de medición de KPI en informes ad-hoc del CAU. Informes de localización de áreas de mejora y propuesta de medidas a adoptar para la mejora continua, siempre en base a la satisfacción del cliente interno con el servicio recibido, y/o buscando la optimización de procesos.
- Resolución directa con los integrantes del CAU de VEIASA de las desviaciones puntuales sobre los índices de calidad del servicio establecidos.
- Como resultado del informe de áreas de mejora, y tras la aprobación por parte de SSII de las mejoras que considere adecuadas, coordinación y seguimiento de la ejecución de mejoras continuas de los procesos del CAU, en nivel 1, Nivel 2 y proveedores así como las interrelaciones entre ellos.

- Medición, seguimiento y evaluación de la eficacia de las mejoras introducidas en el servicio.
- Reuniones periódicas con muestras de clientes internos para testear la calidad del servicio prestado. La periodicidad dependerá de los KPI de calidad percibida así como de la existencia o no de implantación de procesos nuevos de criticidad media o alta en el servicio de CAU.
- Promoción del servicio e implicación del cliente interno en el feeddback continuo sobre calidad del servicio.
- Revisión de los objetivos de calidad del servicio CAU y propuesta de modificación/ampliación de objetivos con periodicidad anual.

El servicio prestado deberá garantizar el buen desempeño de las funciones encomendadas al CAU.

La empresa adjudicataria deberá garantizar la ejecución de los servicios solicitados de acuerdo a las metodologías y herramientas existentes en VEIASA.

La empresa adjudicataria asumirá la responsabilidad y buen fin de los trabajos, para cuya ejecución deberá aportar tanto los recursos humanos como los medios materiales e instalaciones necesarios.

La empresa adjudicataria deberá designar a un representante que será el que ejerza como único interlocutor con VEIASA, siendo para ésta el jefe del servicio. En el caso de que el servicio se preste con una única persona, esta podrá realizar también las labores de interlocución.

LOTE 2

En el alcance de los trabajos, se deben contemplar las labores necesarias para:

- Parametrización e Implementación, a demanda, sobre la herramienta Easyvista de los desarrollos necesarios para cubrir las necesidades de la Unidad SSII
- Soporte Experto y Mantenimiento de la herramienta Easyvista

El servicio deberá garantizar la correcta ejecución de los trabajos solicitados de acuerdo a las metodologías y herramientas existentes en VEIASA.

Las labores de mantenimiento se centrarán en conseguir en todo momento el rendimiento óptimo de la herramienta, así como en la colaboración con SSII para la correcta evolución de las versiones de la herramienta, desde el punto de vista técnico y formativo.

La empresa adjudicataria asumirá la responsabilidad y buen fin de los trabajos, para cuya ejecución deberá aportar tanto los recursos humanos como los medios materiales e instalaciones necesarios.

La empresa adjudicataria deberá designar a un representante que será el que ejerza de interlocutor con VEIASA.

En virtud de lo dispuesto en el artículo 62 LCSP, se designa como responsable del contrato al Jefe de la Unidad de Mantenimiento de Sistemas de Información, a quien corresponderá supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias, con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada, dentro del ámbito de facultades que el órgano de contratación le atribuya.

4. EQUIPO DE TRABAJO

Debido al extenso catálogo de servicios de que dispone VEIASA en diferentes tecnologías, y el trabajo asociado de toma de requisitos, se hace imprescindible que el equipo de trabajo propuesto disponga de una dilatada experiencia en los servicios y tecnologías que se detallarán a continuación:

LOTE 1

Para la realización de los trabajos objeto de la presente licitación se considera necesario como mínimo un perfil de **Jefe de Proyecto/Consultor**, que deberá cumplir con los **requisitos de concreción de solvencia técnica exigidos en el apartado 6 del Cuadro Resumen del PCAP:**

- Titulación Superior Universitaria (nivel 3 MECES o superior)

LOTE 2

Para la realización de los trabajos objeto de la presente licitación se considera necesario un perfil de **Técnico Informático**, **que deberá cumplir con los requisitos de concreción de solvencia técnica exigidos en el apartado 6 del Cuadro Resumen del PCAP:**

- Titulación técnico superior en Informática (nivel 1 MECES o superior).
- Cualificación y certificación necesaria de Administración y Parametrización de la herramienta Easyvista.

4.1 Organización del trabajo.

La empresa adjudicataria asumirá la organización de los trabajos que se contratan, dentro del marco fijado por VEIASA, y, por tanto, asumirá la organización y dirección de los recursos humanos que constituyan el equipo de trabajo, para el cumplimiento de los fines que se le encomiendan.

Los trabajos a realizar serán tareas relacionadas con el perfil del puesto y con el ámbito de los Sistemas de Información.

Durante la duración 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 cuyo caso **deberá ser sustituido adecuadamente en el plazo máximo de una semana**, sin que esto afecte ni a la planificación de trabajos prevista ni a la estimación de costes del proyecto. El perfil sustituto tendrá que disponer de la misma o mayor titulación y experiencia que el perfil que causa baja en el servicio.

5. MEDIOS MATERIALES

La empresa adjudicataria deberá proporcionar todos los medios materiales necesarios para la realización de estos trabajos, incluyendo el local, puestos de trabajos, comunicaciones, y cualquier otra infraestructura que pudiera ser necesaria.

Dichas infraestructuras deberán estar alineadas con los requisitos técnicos de VEIASA y el proyecto en cuestión. En este sentido los materiales y comunicaciones deberán cumplir con los requisitos de solvencia técnica establecidos en el Anexo 4 del Cuadro Resumen del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

6. PLAZOS

El inicio de los trabajos deberá realizarse cuando se indique en el pedido.

LOTE 1

El contrato tendrá una duración máxima de 12 meses, con una carga de trabajo máxima estimada de 1.650 horas.

Dicho contrato podrá ser prorrogado por dos periodos de 12 meses, con una carga de trabajo máxima estimada de 1.650 horas para cada prórroga, por lo que podrá alcanzar una duración máxima de 36 meses y de 4.950 horas.

LOTE 2

El contrato tendrá una duración máxima de 12 meses, con una carga de trabajo máxima estimada de 440 horas.

Dicho contrato podrá ser prorrogado por dos periodos de 12 meses, con una Carga de trabajo máxima estimada de 440 horas para cada prórroga, por lo que podrá alcanzar una duración máxima de 36 meses y de 1.320 horas.

Para ambos Lotes, en el caso de que se consuman las horas máximas estimadas antes del transcurso de los 12 MESES de vigencia inicial del contrato, las partes podrán acordar la entrada en vigor de la prórroga prevista en dicho momento, comenzando su vigencia, por tanto, a partir del instante en que se consuman dichas horas máximas estimadas.

Por el contrario, si a la finalización de la vigencia inicial del contrato (12 meses) no se hubiesen consumido la totalidad de las horas máximas estimadas para cada Lote, las horas no consumidas podrán acumularse a las horas máximas estimadas establecidas para cada prórroga, en caso de que se hagan efectivas.

7. CONDICIONES GENERALES

7.1 Control de Calidad de los trabajos.

Los trabajos realizados deberán cumplir lo exigido en el presente pliego, de acuerdo a los 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 prestación de los servicios efectuados por la empresa adjudicataria, absteniéndose para ello de ejercer función alguna de control, dirección u organización del personal de la misma. 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.

7.2 Transferencia tecnológica.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato la empresa adjudicataria 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.

La empresa adjudicataria asegurará que toda la documentación relativa al proyecto se encuentra actualizada a la finalización de los trabajos.

7.3. Metodología y Documentación.

La empresa adjudicataria deberá entregar toda aquella documentación técnica y de gestión del proyecto, así como cualquier documentación adicional que, a juicio de VEIASA, sea necesaria para alcanzar los objetivos del producto en cada momento.

Tanto para la organización del trabajo como para las fases de desarrollo y los productos a obtener se tendrá como referencia la metodología para la planificación y el desarrollo de sistemas de información METRICA v3 publicada por el Ministerio de Política Territorial y Función Pública. Dadas las especiales características de este trabajo, los procesos y las actividades que indica la metodología se adaptarán al mismo con el objeto de conseguir la mayor eficacia en su desarrollo.

La Dirección del Proyecto aprobará, al comienzo del mismo, las directrices metodológicas e interpretará de igual modo las posibles dudas que sobre su aplicación puedan surgir a lo largo de la ejecución del proyecto.

7.4. Ubicación del equipo de trabajo.

Para la realización de los trabajos no será necesaria la presencialidad en todo momento. Los trabajos podrán realizarse desde las oficinas del adjudicatario, con las entrevistas y reuniones de trabajo que sean necesarias en las oficinas de VEIASA.

Para ello se utilizarán herramientas colaborativas y conexión remota a los sistemas habilitados por VEIASA.

Las entrevistas de trabajo con clientes internos y personal técnico tendrán lugar en las oficinas de la Sede Central de VEIASA. Se planificarán semanalmente y tendrán una frecuencia mínima estimada de un día a la semana en horario de 08:00 a 15:00.

Con carácter excepcional podrían planificarse reuniones de trabajo en alguna Estación ITV o Laboratorio de Metrología de VEIASA.

En el caso del servicio descrito en el Lote 1, la empresa adjudicataria podrá realizar tantas visitas in situ a las ITV o laboratorios de Metrología de VEIASA como considere necesarias para medir en cada momento la calidad del servicio prestado por el CAU. Estas visitas se coordinarán previamente con la Unidad de Mantenimiento de SSII.

7.5. 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.

7.6. Garantía.

La empresa adjudicataria deberá garantizar los trabajos realizados al menos durante 12 meses, a contar desde la entrega y validación del correcto funcionamiento de los mismos. Cualquier modificación o corrección que se requiera por defecto en la calidad de los productos entregados, correrá por cuenta de la empresa adjudicataria.

7.7. 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 (ENS), 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 MEDIA 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 del 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.

8. ANEXOS

ANEXO I - MODELO CURRICULUM VITAE (LOTE 1)

Nombre del **JEFE DE PROYECTO/CONSULTOR**					
Título del proyecto					
Cliente del proyecto					
Fecha de inicio experiencia (mes y año)					
Fecha fin experiencia (mes y año)					
Otras características de la experiencia:					
Servicios de atención a clientes/usuarios e implantación de proyectos de soporte y/o atención a clientes	**SI**		**NO**		
Relacionados con soporte, elaboración y mejora de procedimientos, gestión de calidad. Propuestas e implantación de mejoras operativas y de los procedimientos.	**SI**		**NO**		

NOTAS:

1. **Se debe rellenar un Anexo por cada proyecto que se aporte como experiencia.**
2. **Con un mismo proyecto se podrán justificar varios conocimientos y experiencias, pero dichos tiempos no se sumarán para los criterios de valoración.**

9. ANEXOS

ANEXO II - MODELO CURRICULUM VITAE (LOTE 2)

Nombre del TECNICO INFORMATICO					
Título del proyecto					
Cliente del proyecto					
Fecha de inicio experiencia (mes y año)					
Fecha fin experiencia (mes y año)					
Otras características de la experiencia:					
Administración y Parametrización de la herramienta Easyvista para la gestión de servicios de atención a usuarios	**SI**		**NO**		

NOTAS:

1. **Se debe rellenar un Anexo por cada proyecto que se aporte como experiencia.**
2. **Con un mismo proyecto se podrán justificar varios conocimientos y experiencias, pero dichos tiempos no se sumarán para los criterios de valoración.**