

Navarra de Servicios y Tecnologías

Servicios TIC para las Administraciones
Públicas, Organismos y Sociedades
dependientes u otras



Pliego Prescripciones Técnicas

MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA CA SERVIDE DESK MANAGER

Abril 2018



NAVARRA DE SERVICIOS Y TECNOLOGÍAS, S.A.U.

c) Orcoyen S/N
31011 Pamplona
Tfno: 848 420500

CONTENIDO

1. OBJETO.....	3
2. ALCANCE DEL MANTENIMIENTO INTEGRAL DE LA APLICACIÓN SD 3	
3. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA).....	4
4. BOLSA DE HORAS PARA MANTENIMIENTO EVOLUTIVO	4
5. ELEVACIÓN DE VERSIÓN	5
6. AUDITORIA Y PROPUESTA DE MEJORAS	76
7. PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN	8
8. GARANTIA DE LOS TRABAJOS REALIZADOS.....	8
9. PENALIZACIONES	8
10.CESION DEL CONOCIMIENTO Y FORMACION	9

1. OBJETO

Es objeto del presente pliego de prescripciones técnicas particulares la regulación de las condiciones técnicas que han de regir la adjudicación y prestación del mantenimiento íntegro de la herramienta de gestión de tickets e inventario CA ServiceDesk Manager y los trabajos de evolución de la misma, así como las posibles futuras actualizaciones de la versión disponible, en el cual se tendrá en cuenta todas las personalizaciones realizadas expresamente para NASERTIC.

Cabe destacar que la implantación de NASERTIC tiene bastantes personalizaciones, siendo una de las principales la utilización de las órdenes de trabajo para todos los trabajos, tanto internos como encargados a otros proveedores, que se hacen sobre un incidente, solicitud o problema que se ha generado previamente.

Otras de las peculiaridades es que en la CMDB se encuentran actualmente más de 150.000 elementos de configuración con hasta 10 niveles de relación entre ellos.

La oferta presentada por el adjudicatario en la licitación recogerá, como mínimo, todas las condiciones de este contrato y en caso de dudas, contradicciones o disconformidades prevalecerá lo dispuesto en el presente Pliego técnico.

El presente Pliego de Cláusulas Técnicas se completa con el Pliego de Cláusulas Administrativas confeccionado al efecto y todos los Anexos correspondientes a este expediente.

2. ALCANCE DEL MANTENIMIENTO INTEGRAL DE LA APLICACIÓN SD

El servicio de mantenimiento integral debe incluir:

- Mantenimiento correctivo del entorno tecnológico (gestión de incidencias y escalado al fabricante) de cualquier incidencia que suponga una degradación total o parcial de las funcionalidades del sistema en horario 12x7 y con los SLA recogidos en el punto "Acuerdos de nivel de servicios (SLA)".
- Contrato de mantenimiento con el fabricante (CA) para 35 licencias CA Service Desk Manager Full License, con opción de actualizaciones de versión, a partir del 1 de enero de 2018.
- Gestión de parches y actualizaciones de software con el fabricante.

- Instalación de parches y actualizaciones menores de versión para corregir deficiencias en la herramienta. La actualización completa del sistema se trata en el punto "Elevación de versión" y se considera excluida del alcance del mantenimiento integral.
- Gestión del entorno de desarrollo y pruebas
- Gestión de la bolsa de horas para evolutivos

Las labores de mantenimiento se realizarán habitualmente mediante conexión remota de los técnicos de la empresa adjudicataria, pudiéndose requerir ocasionalmente por parte de NASERTIC la presencia de un técnico "in situ" en casos en los que se considere necesario.

3. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

Mantenimiento correctivo en horario 12x7: de 8:00 a 20:00, de lunes a domingo, incluyendo festivos con los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) recogidos en la siguiente tabla:

TIPO DE TICKET Y PRIORIDAD	DESCRIPCION	TIEMPO MAXIMO DE RESOLUCION	
INCIDENCIA	P 1	Todo el sistema caído	3 horas
	P 2	Funcionalidad que afecta en gran medida al sistema	7 horas
	P 3	Funcionalidades que impactan moderadamente en la aplicación	24 horas
	P 4	Incidencias que no afectan al uso de la aplicación	1 semana
SOLICITUD	P 1	Pequeñas modificaciones y programaciones de la herramienta	2 días
	P 2	Cambios de complejidad media	1 semana
	P 3	Cambio de complejidad elevada	Según planificación previamente aprobada por NASERTIC

4. BOLSA DE HORAS PARA MANTENIMIENTO EVOLUTIVO

La empresa adjudicataria ofertará un precio para la hora de trabajo dedicada a labores de mantenimiento evolutivo de la herramienta, que contemplarán cualquier

tarea para mejora y/o evolución de la implantación de CA Service Desk Manager en NASERTIC.

Dichas jornadas de trabajo se irán contratando a lo largo de la duración del contrato de mantenimiento a medida que se vayan necesitando y pasarán a formar parte una bolsa de horas para los trabajos que exceden el alcance del mantenimiento correctivo.

En ningún caso se contemplarán como mantenimiento evolutivo la corrección de errores o el tiempo dedicado a la resolución de incidencias.

La empresa adjudicataria deberá llevar un control de las horas contratadas y ejecutadas, indicando el tiempo empleado en cada una de las tareas encomendadas.

Ante la petición por parte de NASERTIC de un trabajo que quede fuera del alcance del mantenimiento correctivo, la empresa adjudicataria hará una estimación del tiempo necesario para su realización y tras la aceptación por parte de NASERTIC, lo ejecutará con cargo a dicha bolsa de horas.

La modificación se implementará en el entorno de preproducción o desarrollo y previa validación por parte de NASERTIC se realizará en el entorno de producción.

La corrección de errores que puedan surgir de estas modificaciones no se imputarán a la bolsa de horas sino que se resolverán desde el mantenimiento integral.

El número estimado de horas contratadas anualmente para evolución de la herramienta es de 10 jornadas (80 horas), pudiendo variar en función de las necesidades de NASERTIC en cada momento.

5. ELEVACIÓN DE VERSIÓN

A lo largo de los 4 años del contrato de mantenimiento integral, se prevé realizar 1 elevación a la última versión disponible de la herramienta. La fecha para su realización será indicada por NASERTIC y los trabajos se abonarán una vez finalizados. En caso de que por algún motivo NASERTIC decida no realizar dicha elevación de versión no se abonará ninguna cantidad al adjudicatario por dicho concepto.

La elevación de versión deberá contemplar todas las personalizaciones realizadas para NASERTIC y mantener las funcionalidades existentes en el momento de la actualización.

La oferta deberá incluir el plan detallado y cronograma del desarrollo, implementación y puesta en servicio de la elevación de la herramienta a la última versión disponible por parte del fabricante, especificando los hitos a alcanzar o entregables de cada una de las fases propuestas.

El licitador deberá presentar un protocolo de pruebas para su aceptación que permita comprobar el comportamiento de todas las funcionalidades utilizadas por NASERTIC. Una vez aprobado el correspondiente protocolo, las pruebas se realizarán bajo la supervisión de la persona o personas que NASERTIC designe.

Entre las tareas a realizar se encuentran:

- Desarrollo de órdenes de trabajo adaptando los elementos "issue"
- Automatizaciones en las lógicas de cambio de estado entre Orden de Trabajo e Incidente/Solicitudes
- Automatizaciones en la creación de tickets hijos de otros existentes
- Formularios personalizados
- Campos y tablas creadas a medida
- Automatismos y códigos externos (spell)
- Migración de por lo menos 50 informes a Jasper Report.
- Familias de elementos de CMDB creadas a medida con sus formularios específicos
- Conectores para carga de activos en CMDB
- Migración de datos de los distintos procesos (incidentes, solicitudes, SLAs, categorías, usuarios, activos, etc.)
- Migración de los documentos de conocimiento.
- Migración y comprobación del funcionamiento correcto de la integración a medida vía Web Service con herramienta HGT de Gobierno de Navarra
- Plantillas y reglas de notificación

El adjudicatario propondrá un plan de migración que minimice los riesgos de la actuación y que será validado por NASERTIC.

La migración deberá realizarse primero en un entorno de preproducción nuevo.

Se han estimado 30 jornadas (240 horas) de consultor y analista experto en Service Desk para llevar a cabo los trabajos de migración.

6. AUDITORIA Y PROPUESTA DE MEJORAS

En la propuesta presentada la empresa licitadora podrá incluir un plan de auditoría y propuesta de mejoras sobre la implantación actual.

Será valorada una actitud creativa y la aportación de ideas de mejora que puedan ser aplicadas tanto en la organización de los grupos de soporte, el uso de la herramienta y/o las modificaciones a implementar sobre la misma.

Entre las necesidades de mejora detectadas actualmente se encuentran las siguientes:

- Creación de cuadros de mando para seguimiento en tiempo real de los incidentes, solicitudes y órdenes de trabajo
- Implementación de indicadores de servicio , como por ejemplo:
 - o % Incidencias/Solicitudes resueltas en primer nivel
 - o Tiempo medio de resolución de Incidentes /Solicitudes
 - o % Incidencias resueltas antes de 4 horas
 - o % Incidencias resueltas antes de 1 día laborable
 - o % Incidencias resueltas antes de 1 semana
- Redefinición de los SLAs actuales para adaptarse a un entorno multi-cliente y multi-contratos, que contemple tanto los incidentes como las peticiones de servicio y las órdenes de trabajo de cada uno de ellos.
- Definición de un esquema de seguridad que se adapte a los cambios organizativos en el acceso y permisos sobre tickets (incidentes, solicitudes y órdenes de trabajo) y elementos de la CMDB.
- Implantación de flujos de trabajo y tareas en incidentes, solicitudes y órdenes de trabajo
- Obtención del tiempo efectivo de resolución de un incidente, solicitud y orden de trabajo teniendo en cuenta las paradas de reloj y horario de atención de la sede.
- Crear una nueva acción que permita modificar en una orden de trabajo el número y tipo de incidente/solicitud desde el que se ha generado dicha OT. Es necesario modificar todos los parámetros relacionados (categoría, registro de actividades del ticket origen, etc)

Se valorará la inclusión en la oferta de recursos humanos y técnicos para labores de auditoría iniciales y de seguimiento periódico para garantizar que la herramienta se encuentra adaptada de la manera más óptima posible a las necesidades de NASERTIC.

Dentro del programa de mejora continua, se estima por lo menos una auditoría anual y una sesión de presentación de la misma que incluya las propuestas de mejora, posible evolución de las herramientas existentes, novedades del mercado, etc.

7. PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN

La notificación y tratamiento de las incidencias y peticiones de servicio se harán desde la propia herramienta de gestión de incidentes de Nasertic, SD, mediante la creación de una orden de trabajo (OT) al adjudicatario.

El adjudicatario deberá además facilitar un teléfono de contacto en horario 12x7 para el caso en que la herramienta de gestión de tickets no esté operativa.

Es responsabilidad del adjudicatario la actualización en tiempo real toda la información relacionada con el trabajo encargado en la herramienta de gestión de incidentes de Nasertic.

El tiempo de resolución empezará a contar desde la creación de la orden de trabajo o desde la notificación telefónica, en caso de que no se haya podido crear la OT por indisponibilidad del sistema.

8. GARANTIA DE LOS TRABAJOS REALIZADOS

Los trabajos o prestaciones de servicios serán examinados y comprobados por los representantes de NASERTIC tras su finalización. En caso de conformidad con el trabajo realizado, y tras la aceptación correspondiente, empezará a computar desde ese momento el año de garantía que todo trabajo de realización externa debe aportar, en previsión de defectos no detectados en las pruebas realizadas.

9. PENALIZACIONES

Para el supuesto en el que se produzcan retrasos en el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio establecido en la cláusula 3º del presente pliego, ó cualquier otra incidencia que afecte a la calidad del servicio prestado, NASERTIC lo

pondrá en conocimiento de la empresa adjudicataria para que ésta, en el plazo pactado entre las partes, subsane el defecto.

En el caso en el que la empresa adjudicataria no subsanase el defecto detectado por NASERTIC, o no realice los trabajos que desde NASERTIC se le requiera en concordancia con el objeto contractual, se calificará dicha deficiencia como leve.

Dichas incidencias se documentarán según el Sistema de Gestión de Calidad de NASERTIC y serán de aplicación las sanciones previstas de acuerdo a la cláusula 21 del Pliego de Condiciones Administrativas.

Si llegare el caso en el que se registran tres faltas leves, se computará como una grave. En este sentido, si durante la ejecución del contrato se registrasen 5 faltas graves, NASERTIC podrá resolver el contrato en las condiciones reguladas en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

En cualquier caso, no se aplicarán penalizaciones si el retraso fuera imputable a causas de fuerza mayor.

10.CESION DEL CONOCIMIENTO Y FORMACION

El adjudicatario deberá elaborar una documentación detallada sobre la instalación y todas las particularidades de la implementación en NASERTIC de la herramienta CA Service Desk Manager. Dicha documentación será elaborada al inicio del contrato de mantenimiento para reflejar la situación de partida de la herramienta y ser actualizada tras cada modificación.

NASERTIC dispondrá en todo momento la versión actualizada del documento descriptivo de la instalación.

El licitador indicará en su oferta la forma de realización de la cesión del conocimiento sobre los nuevos cambios e implementaciones realizados.

La oferta deberá incluir formación tanto sobre las personalizaciones realizadas para NASERTIC como genérica sobre las herramientas CA Service Desk Manager, Jasper Report y cualquier otro software complementario que resulte de aplicación.

En la oferta se indicará el número de cursos, duración de los mismos, número máximo de asistentes y su contenido.

Los cursos se podrán impartir en instalaciones de NASERTIC de forma presencial o vía remota. No obstante, el licitador puede ofrecer cursos adicionales en sus propias instalaciones según sus planes reglados o no de formación.

Se valorará así mismo, el soporte o tutoría ofrecida a los administradores y personal de explotación/sistemas durante la vigencia del contrato del proyecto. Se debe indicar el tiempo ofrecido (horas, jornadas) y la forma (soporte telefónico, in-situ, tele-asistencia, etc.)