

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS**

**“CONTRATACION DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y OPERACIÓN DE  
LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN E IMPLANTACIÓN METODOLOGÍA DE  
GESTIÓN DE LA OFICINA DE APOYO A LA PLATAFORMA 060.ES”**

## Descripción de las prescripciones técnicas

### 1 Objeto

Isdefe ha sido encomendada por la Dirección General para el Impulso de la Administración Electrónica (DGIAE), perteneciente al Ministerio de Política Territorial y Administraciones Públicas para prestar los servicios necesarios para el mantenimiento y operación de los diferentes sistemas de información emplazados en la Oficina de Apoyo a la Plataforma 060.es (en adelante OAP).

Isdefe mediante esta licitación subcontrata los servicios necesarios para el mantenimiento y operación de los diferentes sistemas de información gestionados en la OAP, así como la implantación de una metodología que formalice su gestión.

La OAP dará soporte a todo servicio alojado en la Plataforma 060.es, desde el momento del inicio del proyecto de desarrollo informático, hasta su puesta en producción y posterior vida útil, constituyéndose pues como un elemento central a la operativa de la Plataforma gestionada por la DGIAE.

Por tanto, el contratista prestará funciones de “*Service Desk*” para los sistemas de información que soportan los más de 50 servicios. Entre estas funciones se debe destacar quedan expresamente excluidas las funciones directamente relacionadas con el “*hosting*”, al estar este externalizado.

## 2 Descripción entorno de trabajo

La Plataforma 060 está conformada por los servicios del Portal del Ciudadano, la Red 060 de Oficinas Integradas, 060 Empresas, así como diversos servicios de simplificación administrativa y servicios orientados al desarrollo de la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, y cuenta con una infraestructura y tecnología propias.

En concreto mediante esta plataforma se gestionan los siguientes grupos de servicios:

- **060:** Portal 060 y funcionalidades asociadas, Mi 060, 060 Empresas o Ayuda en Línea; Intranet de Informadores para las Oficinas de la Red 060, Bases de datos de legislación, becas y empleo, Sede electrónica 060 y Escritorio 060.
- **VUDS:** Ventanilla Única de Directiva de Servicios.
- **PAE, CISE, REINA:** Portal de Administración Electrónica.
- **Servicios comunes para la Administración General del Estado (AGE):** Inscripción en pruebas selectivas; pasarela de pagos; registro electrónico común; plataforma de traducción; portal tramita.es y sus servicios asociados, como son el sistema de información administrativa (SIA), directorio y herramienta de simplificación y modelización de procedimientos.
- **Otros servicios:** Buscador de la AGE, Portal Casa Real, plataforma de envío de SMS, etc.

La plataforma dispone de tres entornos: desarrollo, preproducción y de producción y cuenta con las siguientes características tecnológicas:

- **Plataforma tecnológica hardware:**
  - Servidores: Fujitsu RX300 y SUN M5000.
  - EMC CX3-10 y CX4-10.
  - Firewalls Cisco ASA y Fortinet.
  - Switches Cisco.
  - Balanceadores Cisco CSS.
- **Plataforma tecnológica software:**
  - Servidores de aplicaciones Tomcat, Jboss y WebLogic Server.
  - Servidor Web: Apache
  - Gestor de contenidos: UCM
  - Gestor de portales: WebLogic Portal
  - Entorno de desarrollo: Oracle WebCenter y J2EE 5.0
  - Gestor de base de datos: Oracle
  - Sistemas operativos Sun Solaris y Red Hat Linux
  - Entornos virtualizados sobre entorno Solaris Containers

### 3 Descripción de los trabajos a realizar

En la ejecución del contrato, el adjudicatario vendrá obligado a realizar los siguientes servicios relacionados con la mejora, operación y mantenimiento de los sistemas de información gestionados por la OAP:

1. **Control y gestión** de la monitorización de los servicios disponibles en la OAP:
  - Revisión y gestión de logs.
  - Revisión del funcionamiento de aplicaciones y servicios.
2. Elaboración y **documentación de recomendaciones** y políticas relativas a arquitecturas y seguridad de los servicios y proyectos gestionados por la OAP.
3. **Asesoramiento técnico** y normativo de ayuda a la toma de decisiones operativas sobre la plataforma. Elaboración de propuestas de normas.
4. **Gestión de incidencias**. Debiendo soportar todo el ciclo de vida de las incidencias de la infraestructura de soporte de los aplicativos en producción. Entre otras se realizarán al menos las siguientes actividades:
  - Diagnóstico.
  - Plan de acción para la resolución.
  - Escalado al proveedor.
  - Seguimiento de la operativa de resolución.
  - Comprobación de los resultados de la resolución.
  - Cierre formal de la incidencia.
5. **Gestión de Peticiones**. Debiendo soportar todo el ciclo de vida de las peticiones de provisión de infraestructura en cualquiera de los tres entornos (desarrollo, pre-producción, producción) para cualquiera de los proyectos de desarrollo de la cartera de la OAP. Entre otras se realizarán las siguientes actividades:
  - Análisis
  - Plan de acción para la provisión
  - Escalado al proveedor
  - Seguimiento de la operativa de provisión
  - Comprobación de los resultados de la provisión
  - Cierre formal de la provisión
6. **Gestión de Despliegues**. Debiendo soportar todas las actividades de su ciclo de vida, para las diferentes aplicaciones o proyectos en los entornos de desarrollo, preproducción o producción. Se gestionarán las acciones necesarias con el equipo de desarrollo y el proveedor de hosting de la plataforma, realizando las siguientes actividades dentro del ciclo de vida del despliegue:
  - Comprobación de requisitos para el despliegue

- Plan de despliegue
  - Escalado del Plan de despliegue al proveedor
  - Seguimiento de la operativa de despliegue
  - Seguimiento del plan de pruebas del despliegue (provisto por el desarrollador)
  - Cierre formal del despliegue
7. **Control y gestión de los accesos** de los usuarios a las distintas aplicaciones de la plataforma del 060.es. Incluyendo el control y administración del directorio activo.
  8. **Asesoramiento a proveedores.** Se deberá realizar una labor de comunicación, soporte y asesoramiento en el área de infraestructuras con los proveedores de desarrollo de las aplicaciones de la plataforma 060, dando respuesta a las cuestiones y consultas que estos realicen al respecto de la arquitectura y la infraestructura de la misma.
  9. Coordinación de trabajos de **migración de servicios.** El adjudicatario deberá definir políticas y procedimientos para la realización de tareas de migración, además deberá supervisar y coordinar los trabajos de migración realizados por los diferentes proveedores.
  10. **Gestión del inventario.** El contratista deberá mantener actualizado un inventario de los sistemas, servicios y bases de datos de la Plataforma.
  11. **Control y gestión de la arquitectura** de los sistemas.
  12. **Documentación y normalización.** El adjudicatario deberá realizar un proceso de documentación y normalización de las actividades realizadas y mencionadas en los apartados anteriores.
  13. El adjudicatario deberá instaurar una metodología específica para la gestión de servicios descritos. Los oferentes deberán definir en la oferta y aplicarán posteriormente en los servicios una metodología de gestión de los servicios y proyectos basada en buenas prácticas ampliamente aceptadas. Deseablemente esta metodología deberá ir acompañada de un software de gestión que la soporte, en este caso, se deberán proporcionar licencias de uso para, al menos, toda la duración del contrato.

En la oferta los oferentes deberán describir de forma clara y detallada los siguientes apartados:

- Resumen de los aspectos más significativos y relevantes de la problemática existente y de las soluciones ofertadas.
- Descripción de la comprensión de la problemática existente y de las necesidades.
- Detalle de las actividades más relevantes a realizar en cada uno de los servicios mencionados anteriormente. Identificando claramente los entregables para cada servicio.
- Detalle de la metodología y procedimientos que el contratista propone para la realización de los servicios indicados, y, en su caso, de las herramientas ofertadas para la gestión y coordinación de los mismos.

- Se describirá las medidas de calidad que se prevén aplicar para vigilar y garantizar el buen desarrollo de los servicios ofertados.
- Descripción del plan de trabajos que se entregará en los quince días siguientes al inicio de los trabajos, identificando apartados y alcance de los mismos.

#### **4 Planificación trabajos a realizar**

La planificación de los trabajos a desarrollar por el subcontratista quedará vinculada a la planificación de las actividades de ISDEFE en la encomienda marco.

La planificación no incluye previsión de viajes.

La duración del contrato se define en el apartado 14 del anuncio.

El adjudicatario elaborará un Plan de Gestión del Proyecto (PGP), en el que incorporará todas las tareas contractuales. Dicho PGP será actualizado dinámicamente durante la ejecución del contrato. El PGP deberá contener, al menos, lo siguiente:

- Los recursos asignados al proyecto, detallando el equipo de trabajo y la organización.
- El programa de trabajos, indicando las actividades a realizar mediante una Estructura de Descomposición de Trabajo (WBS), indicando para cada paquete de trabajo la estimación de horas, las entradas, actividades y salidas.
- Productos entregables.
- El calendario del proyecto, incluyendo una diagrama de Gantt y los hitos.
- Los aspectos económicos y financieros del proyecto, incluyendo el plan de certificaciones.
- La planificación del aseguramiento de la calidad del proyecto.

#### **5 Equipo humano necesario**

Para la realización de las actividades descritas se detallan a continuación las características que deben cumplir, al menos, el personal clave del equipo de trabajo del adjudicatario:

##### **Jefe de proyecto:**

Actuará como responsable de la dirección y gestión del equipo.

##### **Requisitos mínimos**

- **Titulación:** Ingeniero técnico en Informática o Telecomunicaciones o superior.
- **Experiencia:** Al menos dos años en servicios TI.
- Conocimientos de Métrica y buenas prácticas en gestión de proyectos conforme a PMI.
- Conocimientos y experiencias demostrables de, al menos, 2 años en servicios relacionados con la red SARA.
- Conocimientos y experiencias demostrables de, al menos, dos años en servidores de aplicaciones: Apache, JBOSS, Weblogic.

▪ **Técnicos de Sistemas senior**

**Requisitos mínimos**

- **Experiencia:** Al menos dos años en servicios TI en el área de integración de sistemas y operación de sistemas en entornos multi-proveedor.
- Conocimientos y experiencias demostrables de, al menos, dos años en servidores de aplicaciones: Apache, JBOSS, Weblogic.

▪ **Analista de Sistemas:**

**Requisitos mínimos**

- **Titulación:** Ingeniero superior en Informática o Telecomunicaciones.
- **Experiencia:** al menos dos años en el campo de TI en el área de desarrollo de sistemas de información y de técnico de sistemas.
- Conocimientos y experiencias demostrables de, al menos, dos años en el desarrollo de sistemas de tecnologías J2EE.

La implantación de la metodología de trabajo, así como la implantación del software asociado, será realizada por personal diferente del que presta los servicios de mantenimiento y gestión de los sistemas (puntos anteriores). Los oferentes deberán detallar el equipo de implantación.

Será imprescindible la presentación de los CVs, títulos y certificados, oficiales u homologados en España de los perfiles solicitados.

Isdefe se reserva el derecho a solicitar la documentación necesaria para comprobar la veracidad de los datos aportados en la oferta, en particular en los CV aportados en la misma.

No se valorará ninguna capacidad que presente discrepancias entre la descripción que en este punto se solicita y la información contenida en los CV ni incluya la presentación de títulos y certificados.

Las necesidades de formación requeridas para la adecuada prestación de los servicios definidos en este anuncio de licitación correrán por cuenta del adjudicatario.

Las ofertas deberán efectuarse por la totalidad del servicio identificado en este documento, no estando permitida la presentación de variantes.

## **6 Otros requisitos**

### **6.1 Modificaciones en la composición del equipo de trabajo**

El adjudicatario se comprometerá a incorporar las personas ofertadas al equipo de trabajo en los plazos previstos por el concurso de determinación de tipo. En la composición del equipo de trabajo no se admitirán cambios que resulten relevantes, requiriéndose en todo caso:

- Justificación escrita y suficiente que explique los motivos de los cambios.
- Presentación de candidatos con un perfil de cualificación técnica igual o superior a la ofertada.
- Aceptación de los cambios por parte del Director Técnico.

La oferta ha de indicar la organización de los recursos implicados en la prestación de los servicios objeto del contrato: estructura del equipo, roles asociados a cada puesto de la estructura y capacidad para la prestación de los servicios solicitados.

## **6.2 Seguimiento y control**

El seguimiento y control del proyecto se efectuará sobre las siguientes bases:

- Reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, con la periodicidad que se decida, del Jefe del Proyecto, por parte del adjudicatario, con el Director Técnico por parte de Isdefe, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.
- Tras las revisiones técnicas, de las que se levantará acta, el Director Técnico podrá rechazar, en todo o en parte, los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo acordado o que no superasen los controles de calidad.

## **7 Medios materiales necesarios**

El equipo humano previsto deberá disponer de sus propios medios informáticos y técnicos, cuyos costes estarán incluidos en el coste total del servicio.

El mobiliario y emplazamientos para la realización de las actividades serán suministradas por la Dirección General para el Impulso de la Administración Electrónica.