

# **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS**

**TITULO:** SERVICIO DE SOPORTE A USUARIOS DEL SISTEMA BAS

**CLAVE:** INF.05.020

## **1 INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES**

La Empresa Pública de Puertos de Andalucía (EPPA) es una entidad de derecho público adscrita a la Consejería de Obras Públicas y Transportes que se ocupa del desarrollo y aplicación de la política portuaria y la relativa a las áreas de transporte de mercancías del Gobierno andaluz, bajo la dirección de la Consejería de Obras Públicas y Transportes; la cual fija los objetivos y directrices de actuación de la Entidad, efectúa el seguimiento de su actividad y ejerce, sin perjuicio de otras competencias que el Ordenamiento le atribuye, su control de eficacia, de acuerdo con la normativa vigente.

Este contrato se configura como un servicio de los regulados en el apartado f) del artículo 196.3 del Texto Refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, es decir, aquellos de gestión de los sistemas de información que comprendan el mantenimiento, la conservación, reparación y actualización de los equipos físicos y lógicos de tratamiento de la información así como la actualización de los programas informáticos y el desarrollo de nuevos programas.

Con objeto de atender las necesidades de la entidad en cuanto al soporte técnico de aplicativos y sistemas informáticos surge la necesidad de contratar los servicios de soporte a usuarios y del sistema BAS Financiero.

## **2 OBJETO DE LOS TRABAJOS**

El objeto de la presente licitación consiste en la contratación de los siguientes servicios:

Servicio de **soporte a usuarios finales** aplicación **BAS**. La implantación del Business Automation System (BAS) en todos los centros periféricos de la Empresa Pública de Puertos de Andalucía conlleva la necesidad de asegurar un correcto soporte a todos los usuarios del sistema para la resolución de las incidencias que surgen durante el día a día. Para ello es necesario proceder a la contratación de un servicio de soporte a usuarios finales que permita asegurar dichos objetivos. Es por ello que se requiere la contratación del siguiente soporte:

- ✓ 6 meses con una cobertura de 6 horas diarias durante 2 días semanales
- ✓ 6 meses con una cobertura de 6 horas diarias durante 3 días a la semana. Estos son los meses de Diciembre, Enero, Febrero, Julio, Agosto y Septiembre. Durante los meses de Diciembre a Febrero es necesario un soporte adicional para hacer frente a las tareas adicionales de cierres anuales y apertura de nuevo ejercicio. Durante los meses de Julio a Septiembre se necesita un refuerzo en el soporte para atender al personal que realiza las sustituciones vacacionales y que no cuenta con la preparación habitual que tiene nuestro personal administrativo.

El servicio de soporte BAS a usuarios será prestado por un técnico del contratista con titulación mínima de Diplomado en Ciencias Empresariales y Técnico Superior en Desarrollo de Aplicaciones Informáticas. Acreditando, además, un mínimo de 18 meses de antigüedad en Informática y un mínimo de 10 meses de antigüedad en Sistema Bas.

Las actividades a realizar durante dicho servicio de soporte son las siguientes:

- ✓ Soporte telefónico o presencial al personal de los diferentes Centros Portuarios gestionados por EPPA en todas aquellas cuestiones relacionadas con la aplicación BAS FIN.
- ✓ Soporte al Departamento de Informática de EPPA en las tareas relativas a actualización de nuevas versiones de la aplicación BAS, inyección de updates y registro de componentes.
- ✓ Resolución de incidencias técnicas surgidas en el sistema BAS.
- ✓ Soporte al Departamento Económico Financiero para el cierre anual del año contable. Soporte a dicho departamento en las tareas técnicas que se requieran.
- ✓ Modificaciones en la bases de datos de BAS para la corrección de errores operativos por parte de los usuarios del sistema BAS o de ejecución de procesos Online o Batch.
- ✓ Servir de canal de comunicación de todas aquellas incidencias de producto que pudieran producirse en la aplicación BAS. Esta gestión operará en dos sentidos: Internamente en EPPA recogiendo las incidencias reportadas por los diferentes usuarios de ambos sistemas y externamente en cuanto a la notificación, seguimiento y resolución de dichas incidencias por parte del fabricante del sistema BAS.

A continuación, se describen las características de los trabajos a realizar y se enmarcan los aspectos organizativos y las condiciones generales de la realización de los trabajos. Finalmente, este documento describe aquellos aspectos técnicos que deben ser contemplados y detallados necesariamente en las ofertas que se presenten, con el fin de permitir su adecuada evaluación.

### **3 CARACTERÍSTICAS DE LOS TRABAJOS**

#### **3.1 Alcance de los trabajos**

El alcance de los trabajos consistirá en la realización de las tareas de soporte a usuarios, soporte técnico de sistemas y mantenimiento adaptativo relacionadas en el apartado de objeto de los trabajos.

#### **3.2 Fases de los trabajos**

Aquellos trabajos de análisis y desarrollo que se ejecuten en el ámbito del presente contrato se realizarán según las fases de la metodología de Planificación, Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información Métrica Versión 3.0, según los procesos siguientes:

##### **3.2.1 Análisis**

El objetivo de este proceso es la obtención de una especificación detallada del sistema de información que satisfaga las necesidades de información de los usuarios y sirva de base para el posterior diseño del sistema.

##### **3.2.2 Diseño**

El objetivo del proceso de Diseño del Sistema de Información (DSI) es la definición de la arquitectura del sistema y del entorno tecnológico que le va a dar soporte, junto con la especificación detallada de los componentes del sistema de información.

##### **3.2.3 Construcción**

En este proceso se genera el código de los componentes del Sistema de Información, se desarrollan todos los procedimientos de operación y seguridad y se elaboran todos los manuales de usuario final y de explotación con el objetivo de asegurar el correcto funcionamiento del Sistema para su posterior implantación.

##### **3.2.4 Implantación y aceptación del sistema**

Este proceso tiene como objetivo principal la entrega y aceptación del sistema en su totalidad, y la realización de todas las actividades necesarias para el paso a producción del mismo. En primer lugar, se revisa la estrategia de implantación que ya se determinó en el proceso. Estudio de Viabilidad del Sistema (EVS). Se estudia su alcance y, en función de sus características, se define un plan de implantación y se especifica el equipo que lo va a llevar a cabo. Conviene señalar la participación del usuario de operación en las pruebas de implantación, del usuario final en las pruebas de aceptación, y del responsable de mantenimiento. Las actividades previas al inicio de la producción incluyen la preparación de la infraestructura necesaria para configurar el entorno, la instalación de los componentes, la activación de los procedimientos manuales y automáticos asociados y, cuando proceda, la migración o carga inicial de datos. Para ello se toman como punto de partida los productos software probados, obtenidos en el proceso Construcción del Sistema de Información (CSI) y su documentación asociada.

## **4 REQUISITOS TÉCNICOS ESPECÍFICOS**

### **4.1 Entorno tecnológico de EPPA**

El entorno tecnológico de EPPA está constituido por la siguiente infraestructura tecnológica:

- ✓ Servidores de red IBM xSeries (9 unidades)
  - ✓ Servidor de ficheros y bases de datos Oracle
  - ✓ Servidor de bases de datos SQL Server
  - ✓ Servidor Proxy de acceso a Internet, Aplicaciones BAS e impresión sistema TRECE
  - ✓ Servidor de correo electrónico
  - ✓ Granja de 4 Servidores Citrix Metaframe
  - ✓ Servidor de copias de seguridad de centros periféricos y distribución de software.
- ✓ Sala fría de sistemas servidores y de telecomunicaciones de datos y voz.
  - ✓ Armario rack para sistemas servidores
  - ✓ Armario rack de red con cableado estructurado de telefonía y red de datos
  - ✓ Central Telefónica con acceso de fibra óptica a la red corporativa
  - ✓ Sistema antiincendios mediante bombona de CO2
  - ✓ Sistema de refrigeración autónomo
  - ✓ Sistema de Alimentación Ininterrumpida 3000 VA
  - ✓ Sistema de alarma de incendios
  - ✓ Sistema de alarma de temperatura
- ✓ Estaciones de trabajo
  - ✓ Ordenadores personales (195 unidades) de tecnología Pentium III y Pentium IV con monitores de 17 pulgadas y TFT de 15 pulgadas.
  - ✓ Ordenadores portátiles para personal directivo
  - ✓ S.O. Windows 2000 Professional
- ✓ Telecomunicaciones de datos
  - ✓ Cableado estructurado en Servicios Centrales con conmutación Fast Ethernet.
  - ✓ Electrónica de red conmutadores 3Com serie 4400.
  - ✓ Redes de área local en todos los puertos (24 redes)
  - ✓ Línea de comunicaciones Frame Relay de 2Mbps en Servicios Centrales
  - ✓ Líneas de comunicaciones ADSL en centros periféricos (24 líneas)

### **4.2 Metodología**

Todos los trabajos a realizar y la documentación y los productos que habrán de obtenerse como materialización de estos trabajos se adaptarán obligatoriamente a lo especificado en la metodología de Planificación, Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información, METRICA versión 3.0.

Esta metodología, de carácter público, está promovida por el Consejo Superior de Informática y adoptada por la Junta de Andalucía.

#### **4.3 Productos**

Los productos que habrán de obtenerse como materialización de los trabajos relacionados, objeto del contrato, se adecuarán, en todo aquello que no se especifica en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, a lo especificado en la citada metodología METRICA versión 3.0.

## **5 ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO**

### **5.1 Planificación**

El adjudicatario presentará en su oferta a EPPA un Cronograma detallado de la realización de los trabajos, que servirá de base para el seguimiento y ejecución de los trabajos.

### **5.2 Equipo de trabajo**

La EPPA designará un Director de Proyecto, que en tal carácter podrá inspeccionar, comprobar y vigilar la correcta ejecución de los trabajos, así como la coordinación del personal que, en representación de la EPPA participe en los trabajos. El Director de Proyecto podrá ser cambiado por la EPPA por simple notificación al adjudicatario.

La empresa adjudicataria aportará un Jefe de Proyecto y cuanto personal de adecuada cualificación y nivel de dedicación estime necesarios para la realización de los trabajos según la planificación que se proponga.

Si, por razones del desempeño de los trabajos, la EPPA considera que algún miembro del equipo de trabajo no está llevando a cabo satisfactoriamente su función, podrá solicitar al adjudicatario la sustitución de esta persona en cualquier momento de la ejecución del Contrato.

El cambio de esta persona deberá notificarse a la EPPA para su conocimiento y aprobación, pudiendo ésta, caso de no contar el designado con la cualificación profesional necesaria para dicho cometido, rechazarlo. Del mismo modo, la EPPA podrá solicitar al adjudicatario la sustitución de esta persona en cualquier momento de la ejecución de los trabajos si considerase que su gestión no es satisfactoria.

Las funciones y responsabilidades de cada parte en la ejecución del Contrato serán respectivamente:

#### **Director del Proyecto**

- ✓ Supervisar y coordinar la realización y desarrollo de los trabajos.
- ✓ Aprobar el programa de realización de los trabajos.
- ✓ Coordinar las entrevistas entre usuarios y personal involucrados en el proyecto.
- ✓ Hacer cumplir las normas de funcionamiento y las condiciones previamente estipuladas.
- ✓ Decidir sobre la aceptación de las modificaciones técnicas propuestas por el Jefe del Proyecto a lo largo del desarrollo de los trabajos.
- ✓ Asegurar el seguimiento del programa de realización de los trabajos.
- ✓ Aprobar los resultados parciales y totales de la realización de los trabajos.
- ✓ Decidir sobre la periodicidad de las reuniones de seguimiento de los trabajos así como sobre el lugar donde se celebrarán dichas reuniones.

#### **Jefe del proyecto**

- ✓ Organizar la ejecución de los trabajos y poner en práctica la metodología y el programa de trabajo adoptado y aprobado.
- ✓ Ostentar la representación del equipo contratado en sus relaciones con la EPPA en lo referente a la ejecución de los trabajos.
- ✓ Observar y hacer observar las normas de procedimiento.
- ✓ Asegurar la calidad de los trabajos y de la documentación producida.
- ✓ Proponer al Director del Proyecto las modificaciones que estime necesarias surgidas a lo largo del desarrollo del trabajo, y para el mejor cumplimiento del mismo.

- ✓ Presentar al Director del Proyecto para su aprobación y aceptación los estudios y documentación elaborados.

#### Equipo de Proyecto

- ✓ Será responsable de la ejecución efectiva de los trabajos.
- ✓ Velar por el nivel de calidad de los trabajos.
- ✓ Cumplimiento de las normas organizativas y técnicas de la ejecución.
- ✓ Verificar que las soluciones expuestas responden debidamente al objetivo del sistema.

#### Personal Técnico Informático de la EPPA

- ✓ Facilitar el acceso a documentación técnica, datos e instalaciones de acuerdo con las directrices del Director de Proyecto.
- ✓ Proporcionar los recursos de máquina, red y datos necesarios para la ejecución de los trabajos y garantizar su operatividad.

Se podrá igualmente constituir un Comité de Seguimiento para el seguimiento y control de los trabajos, en el que se integren representantes de la EPPA y de la empresa adjudicataria de los trabajos.

### **5.3 Control del proyecto**

El control del proyecto se realizará de forma sistemática, a lo largo del desarrollo del mismo, para alcanzar los siguientes objetivos:

- Conocer el grado de avance de la realización de los trabajos.
- Detectar, en sus orígenes, posibles desviaciones en plazos.
- Asegurar el cumplimiento de objetivos.
- Garantizar la calidad e integridad de los trabajos y productos obtenidos.
- Mantener una utilización óptima de recursos y medios asignados.

Los elementos básicos que se utilizan para realizar este control, son:

- Planificación del proyecto.
- Informes de trabajos realizados, que permiten controlar el avance del proyecto y el cumplimiento de los plazos.
- Actas de reuniones mantenidas a cualquier nivel.
- Revisión de los trabajos realizados y productos terminados, para garantizar su calidad, integridad y cumplimiento de objetivos.

Este control será realizado por el Director de Proyecto y por el Jefe de Proyecto.

## 6 CONDICIONES GENERALES DE REALIZACIÓN

### 6.1 Propiedad del resultado de los trabajos

Todos los documentos y resultados de los trabajos realizados, y en particular los productos software objeto del contrato serán propiedad de la EPPA, que podrá reproducirlos o divulgarlos total o parcialmente. La empresa adjudicataria sólo podrá hacer uso de los mismos, ya sea como referencia o como base de futuros trabajos, siempre que cuente para ello con la autorización expresa, por escrito, de la EPPA.

### 6.2 Información de base

La EPPA facilitará a la empresa o empresas de servicios informáticos adjudicatarias cuanta información disponga relacionada con las materias objeto del presente trabajo.

### 6.3 Adecuación a LOPD

No se podrá transferir información alguna sobre los trabajos a personas o entidades no explícitamente mencionados en este sentido en el contrato sin el consentimiento, por escrito, de la EPPA.

La empresa adjudicataria deberá establecer procedimientos y mecanismos internos adecuados que deben aplicarse para mantener ficheros, locales, programas y equipos en las debidas condiciones de seguridad, con objeto de garantizar la confidencialidad de la información y definir el personal responsable de la misma.

La empresa adjudicataria, en cumplimiento de la "Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal", únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones de la EPPA y no los aplicará o utilizará con fin distinto al del presente contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. Además, deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas estipuladas en el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, que establece el "Reglamento de Medidas de Seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal" para datos de carácter personal. En el caso de que la empresa, o cualquiera de sus miembros, destinen los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas.

### 6.4 Valoración económica

El importe máximo y total del contrato para la prestación de todos los servicios solicitados en este pliego es el indicado en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

Los importes unitarios de las distintas horas de soporte se deberán especificar en la oferta sin que puedan sobrepasarse las cantidades indicadas en la siguiente tabla.

Proyecto	Horas anuales	Años	Total horas	Importe Hora	Total importe con IVA
Soporte semanal de 6 horas diarias 2 días a la semana durante 6 meses	312	Dos	624	55,00	34.320,00
Soporte semanal de 6 horas diarias 3 días a la semana durante 6 meses	468	Dos	936	55,00	51.480,00
<b>Total importes con IVA</b>					<b>85.800,00</b>

### 6.5 Plazo de ejecución

El plazo de ejecución de los trabajos objeto del presente pliego será el estipulado en el pliego de cláusulas administrativas particulares de la presente licitación.

## **6.6 Aceptación final**

Para efectuar la aceptación final de los trabajos, la EPPA podrá efectuar las pruebas que estime oportunas de verificación y validación del objeto del presente documento.

Sevilla, 12 de agosto de 2005

El Jefe del Departamento de Informática

Juan de Dios Galán Herrero