

AYUNTAMIENTO DE LOS ALCÁZARES



Documento:	Memoria
Asunto:	Contrato menor. Servicios de gestión, soporte y mantenimiento del sistema de información para la gestión de servicios TIC basado en la solución GLPI
Expediente N°:	1 2929/2021
Servicio:	NUEVAS TECNOLOGÍAS

Ayuntamiento de Los Alcázares

Servicios de gestión, soporte y mantenimiento del sistema de información para la gestión de servicios TIC basado en la solución GLPI

Contenido

Contenido.....	2
1 Tipo de contrato	3
2 Objeto.....	3
3 Duración del contrato.....	3
4 Objetivos	3
5 Requisitos.....	4
5.1 Requisitos generales.....	4
5.2 Solvencia técnica.....	5
5.2.1 Equipo de trabajo.....	5
5.2.2 Solvencia.....	5
6 Acuerdos de nivel de servicio	6
7 Periodo de exposición pública.....	6
8 Presupuesto base del contrato	6
9 Forma de presentación de ofertas.....	6
10 Documentación para presentar	6
11 Criterio de adjudicación	7

1 Tipo de contrato

Contrato menor.

2 Objeto

Servicios de gestión, soporte y mantenimiento del sistema de información para la gestión de servicios TIC basado en la solución GLPI.

3 Duración del contrato

La duración del contrato será de **un año**.

4 Objetivos

El área TIC del Ayuntamiento utiliza la plataforma con tecnología de código abierto GLPI en su versión 9.4.4.

La empresa adjudicataria prestará un servicio de acompañamiento al área de NNTT a adoptar e implementar las directrices prácticas de la norma ISO20000 e ITILV4 en sus procesos de gestión de las TIC a través de la herramienta ITSM de gestión de servicios de tecnologías de la información (GLPI).

El objetivo de la presente licitación ha de permitir asegurar, entre otros, los siguientes objetivos:

- Gestión, operación y administración por parte de la empresa adjudicataria de la solución GLPI, así como de los plugins que se incorporen durante todo el periodo que abarca el presente contrato, garantizando en todo momento la disponibilidad y la continuidad del servicio.
- Disponer de un soporte técnico experto en la explotación de la tecnología GLPI así como de las diferentes tecnologías de código abierto asociadas a esta plataforma.
- Disponer de los servicios profesionales de implantación de nuevas funcionalidades y/o características. Apoyo a consultas, peticiones y proyectos relacionados con la solución GLPI y plugins asociados.
- Disponer de un servicio flexible alineado con la evolución tecnológica y organizativa del Ayuntamiento.
- Garantizar el funcionamiento de los componentes de la plataforma para una gestión de acción TIC semiautomática, de los cuales se puede automatizar el inventario.
- Apoyar en la ejecución de nuestros proyectos relacionados, asumiendo el rol de asesor tecnológico de confianza que se atribuye durante la duración del contrato en el área TIC.
- Reducir todo lo posible la dedicación por parte del personal del Ayuntamiento a tareas de soporte, mantenimiento y gestión diaria de la plataforma GLPI y plugins asociados.
- Establecer mecanismos de gestión continua en los resultados, procesos y procedimientos.
- Establecer y garantizar los procedimientos necesarios para la devolución del servicio.

- El Ayuntamiento plantea como objetivo del contrato que el adjudicatario tenga una orientación a resultados y garantía de calidad del servicio y la aplicación de las mejoras prácticas en la gestión de las TI para asegurar la excelencia en la operativa del servicio.
- También es de interés del Ayuntamiento que el proveedor aporte conocimiento y experiencia en el ámbito de los procesos, y contribuya a la aplicación de las mejoras prácticas en TI.

5 Requisitos

5.1 Requisitos generales

Queda incluido en el presente contrato los siguientes servicios:

- Sistema de interconexión entre sistemas ITSM del Ayuntamiento y el sistema ITSM del proveedor de modo que agilice el envío y tratamiento de actividades de soporte y mantenimiento durante el ciclo de vida del contrato.
- Mejoras de la Gestión de Activos: Ampliando el alcance de la CMDB incluyendo la capacidad de inventario de Servicios, la Gestión de Impacto y Relaciones con el resto de los activos que forman parte del inventario. Este modelo podrá mostrar gráficamente el árbol de servicios y sus dependencias con la arquitectura TIC que los soporta.
- La plataforma debe ser capaz utilizar cuentas de correo Office 365 para la apertura de tickets o incorporación de seguimiento en tickets para evitar así las restricciones del protocolo IMAP.
- Capacidad Proactiva del Sistema: El sistema deberá disponer de la capacidad de realizar “chequeos” de forma automática sobre los datos que aloja permitiendo la identificación de situaciones que deban ser comunicados a los grupos o perfiles interesados. Todo ello sin intervención humana.
- Proporcionar información acerca de CIs y cómo los CIs interactúan, se relacionan y dependen entre sí para crear valor para los clientes y usuarios hasta nivel de servicio.
- Implementación servidor Fusion Inventory.
- Despliegue G. Configuración & Activos con agente (FUSION).
- Carga de inventario a través de descubrimiento SNMP.
- Catalogación de activos software en GLPI.
- Conocimiento de inventario con ficheros de carga.
- Ampliación alcance CMDB – SERVICIOS IT: Uso y Formación.
- Consultoría:
 - Análisis modelo de servicios.
 - Definición e implementación de las prácticas de HelpDesk, G.Incidentes, G.Peticiones, G. Problemas y G. Cambios.
- Reglas de asignación de autorizaciones a usuarios.
- Personalización de notificaciones.
- Apertura automática de tickets recurrentes.
- Integración con empresas externas (proveedores).
- Definición e implementación de ANS.
- Encuestas de satisfacción.
- Despliegue del sistema de monitorización e integración con GLPI.

En todos los ámbitos de los servicios a contratar se requiere una permanente actitud proactiva por parte del adjudicatario. Esto implica entre otras acciones:

- Informar al Ayuntamiento de nuestros servicios, sistemas, actualizaciones, etc. que puedan ser de interés.
- Realizar acciones proactivas, tanto preventivas como correctivas.
- Facilitar los requerimientos a terceros para la puesta en marcha de los elementos y servicios previstos.
- Facilitar la información necesaria a los responsables de otros sistemas para la resolución de incidencias en sistemas de terceros que interactúan con los servicios prestados.
- Facilitar al personal del Ayuntamiento la transferencia del conocimiento de la instalación y el entendimiento tecnológico.
- El Ayuntamiento se reserva el derecho de delegar a un tercero la realización de certificados de trabajo, peticiones de información o la responsabilidad de control de tareas/servicios. Esta delegación siempre debe contar con la autorización expresa por parte del Ayuntamiento, y se exigirá al adjudicatario el mismo nivel de colaboración con este tercero que con los responsables del Ayuntamiento.

5.2 Solvencia técnica

5.2.1 Equipo de trabajo

Para asegurar la prestación de los servicios el adjudicatario debe contar con los siguientes medios personales:

- Un responsable del proyecto, en posesión de los siguientes certificados:
 - Formación norma ISO 20000
 - ITIL Expert V3 o equivalente en otras versiones.
 - Conocimientos y certificación en versión 4 de ITIL
 - Formación y certificación en metodologías de gestión de proyectos.
- Un coordinador del servicio, en posesión de los siguientes certificados:
 - Formación norma ISO 20000
 - Formación y certificación en ITIL versiones 3 y 4.
 - Formación y certificación en metodologías de gestión de proyectos.
- Analista programador GLPI, en posesión de los siguientes certificados:
 - Fundamentos ITIL (V3 ó V4).

5.2.2 Solvencia

La empresa que entregue el servicio debe formar parte de la red de Partners de GLPI en España durante al menos 2 años.

Experiencia

Haber ejecutado en el curso de los tres últimos años (2018,2019 y 2020) trabajos del mismo tipo o naturaleza que las que son objeto de este procedimiento de contratación siendo requisito de solvencia técnica el poder acreditar, mediante la presentación de CERTIFICADOS DE BUENA EJECUCIÓN emitidos por el cliente (firmados y sellados o con firma electrónica validada y comprobable), la realización de, al menos, dos contrataciones de la misma naturaleza en dicho periodo, por un importe acumulado igual o superior a 40.000,00€.

6 Acuerdos de nivel de servicio

La calidad del servicio prestado por el adjudicatario se controlará mediante los indicadores de nivel de servicio.

Con periodicidad mensual o bajo demanda por parte del Ayuntamiento, el adjudicatario elaborará los correspondientes informes que han de incluirse:

- Metodología del adjudicatario para garantizar el cumplimiento de los compromisos.
- Procedimientos de contraste de datos de las ANS.

La oferta debe incluir una propuesta de ANS. Que en cualquier caso debe igualar o mejorar el ANS establecido en esta sección.

La clasificación de los incidentes se realiza atendiendo a la siguiente tabla:

Tipo de incidencia	Definición
Leve	Incidencias y alarmas que no representan de manera inmediata una degradación del rendimiento del sistema
Grave	Incidencias que causan la no operatividad del sistema o servicio.

Tiempo de respuesta de la empresa adjudicataria:

- 72 horas laborables para averías leves.
- 24 horas para averías graves.

7 Periodo de exposición pública

Del viernes 27 de octubre, al martes 8 de noviembre, ambos inclusive.

8 Presupuesto base del contrato

14.999 € más 3.149,79 € de IVA, lo que supone un importe total de 18.148,79 €.

9 Forma de presentación de ofertas

Las ofertas se presentarán en la sede electrónica dirigida al departamento de NNTT.

10 Documentación para presentar

Los documentos que se deben aportar son:

- Propuesta económica.
- Propuesta técnica, que incluirá como mínimo los servicios indicados en esta memoria.

- Documentación acreditativa
- Cualquier otra documentación que considere necesaria.

11 Criterio de adjudicación

Único criterio económico: menor precio ofertado. Siempre que la propuesta técnica que acompañe a la propuesta económica reúna los requisitos mínimos exigidos en la cláusula sexta de la Memoria descriptiva del contrato.