

Abril de 2010

Pliego abreviado de prescripciones técnicas aplicable a la contratación de los servicios profesionales para el mantenimiento de las aplicaciones y el soporte y mantenimiento de infraestructuras del Sepblac

ÍNDICE

1	REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	1
2	DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	1
3	DESCRIPCIÓN Y REQUISITOS DEL PROYECTO	2
4	METODOLOGÍA EN LA ELABORACIÓN DE LOS TRABAJOS	6
5	ESTRUCTURA NORMALIZADA PARA LA RELACIÓN DE REFERENCIAS EN PROYECTOS SIMILARES.....	7

1 Requerimientos técnicos

El objeto del presente procedimiento es la contratación de los servicios profesionales para el mantenimiento de aplicaciones, el soporte a usuarios y el mantenimiento de las infraestructuras informáticas del Sepblac. El servicio se divide en 2 grandes bloques:

- Servicio de mantenimiento de aplicaciones: mantenimiento correctivo y planificado de todas las aplicaciones del Departamento, incluyendo las desarrolladas para el intercambio de información con Entidades y Organismos.
- Servicio de soporte a usuarios y mantenimiento de las infraestructuras: gestión de incidencias, peticiones y consultas de los usuarios y operación y mantenimiento de servidores y redes.

Información general

El Organismo dispone de un sistema informático que implementa los diferentes flujos de trabajo asociados a las actividades que tiene atribuidas por Ley y a las actividades propias de la gestión interna.

Está compuesto por una base de datos, una aplicación central de negocio, diseñada a medida, y donde se gestiona toda la información del ciclo de vida de los análisis y otras tareas del Organismo, varias herramientas de mercado complementarias de ayuda al análisis y de depuración de datos, y varias aplicaciones cliente para el intercambio de información con diversas Entidades y otros Organismos. Además, dispone de aplicaciones de gestión interna y una aplicación de gestión documental para digitalizar y consultar toda la documentación en formato papel.

Está soportado por una infraestructura de servidores, estaciones de trabajo, periféricos y redes que conforman el entorno de trabajo del Departamento. Dispone de una red de área local, accesos a Internet y varias conexiones a intranets de diferentes Organismos con los que intercambia información.

2 Descripción de la situación actual

Entorno tecnológico

Entornos de desarrollo:

- IBM Rational Software Architect 7.5.0.
- Eclipse 3.2.1.
- Microsoft Visual Studio 2005.

Tecnologías:

- J2EE (Java, Servlets, JSP, EJB, XML, XML Encryption, XML Signature, Web services, SOAP).
- Desarrollo de plugins de Eclipse 3.2.1.
- Visual Basic de Microsoft Office.
- PL/SQL.
- Tecnologías de digitalización y gestión documental.

Herramientas analíticas y de resolución de identidades:

- Business Objects versión XI.
- Analyst Notebook 7 e iBridge 3.
- IBM GNR.
- IBM Global Name Scoring v3.2.
- IBM Degrees of Separation for Relationship Resolution versión 4.
- IBM Entity Analytic Solutions Name Manager versión 4.2.
- IBM Relationship Resolution versión 4.2.
- IBM Information Server.

Plataformas de servidor:

- Sistema operativo base: Windows 2003 Enterprise Edition
- Servidores de correo: Microsoft Exchange Server 2003.
- Servidores de aplicaciones: IBM Websphere Application Server y Oracle OC4J.
- Servidores web: IBM HTTP Server.
- Servidores de bases de datos: Oracle.
- Servidores de gestión de red: Tivoli Enterprise Console 3.9, Tivoli NetView 7.1.4.
- Servidores de Backup: Tivoli Storage Manager 5.4.

Plataformas de cliente:

- Microsoft Windows XP.
- Microsoft Office XP.
- BusinessObjects XI. Desktop Intelligence.
- BusinessObjects XI. Designer.
- Analyst Notebook 7 e iBridge 3.
- Tivoli Desktop 4.1.

3 Descripción y requisitos del proyecto

Los trabajos a realizar quedan estructurados en dos servicios:

Servicio de mantenimiento de aplicaciones

Para la prestación de este servicio será necesario el conocimiento de las siguientes herramientas y tecnologías:

- Tecnologías J2EE (Java, Servlets, JSP, EJB, XML, XML Encryption, XML Signature, Web services, SOAP).
- Desarrollo de plugins de Eclipse.
- Visual Basic de Microsoft Office para el desarrollo y mantenimiento de plantillas de documentos Office.
- PL/SQL: diseño e implementación de procedimientos sobre Oracle.
- Business Objects versión XI y superiores: diseño de universos e informes.
- Analyst Notebook 7 e iBridge 3 y superiores: diseño de ficheros de configuración "ibg" y tipologías de informes.
- IBM GNR: integración del web service de GNR en aplicaciones de negocio.
- Tecnologías de digitalización y gestión documental.

- Servidores de aplicaciones: IBM Websphere Application Server y WAS de Oracle (OC4J).
- Servidores web: IBM HTTP Server.
- Servidores de bases de datos: Oracle.

La empresa adjudicataria proporcionará las infraestructuras necesarias en sus instalaciones para la implantación de un entorno de desarrollo adecuado a la naturaleza del servicio.

Además, proporcionará las líneas de comunicaciones seguras entre sus instalaciones y las del Banco de España para garantizar la ejecución del servicio – intercambio de información de gestión (incidencias, peticiones de evolutivo y resto de información de gestión), envío de nuevas versiones de los aplicativos, parches, etc.-

El servicio deberá cubrir los siguientes aspectos:

- Mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo de:
 - La aplicación central de negocio del Organismo.
 - Los universos de *Business Objects* existentes dentro del marco analítico.
 - Los entornos de configuración de *iBridge* junto con *Analyst's Notebook* existentes dentro del marco analítico.
 - La aplicación de reporting sistemático.
 - La aplicación de intercambio de información (solicitud/respuesta) con Entidades y otros Organismos.
 - La aplicación de digitalización de documentación.
 - El módulo de integración de *IBM GNR* con el resto de aplicaciones.
 - Los módulos de integración de los procesos distribuidos en la aplicación central.
- Soporte técnico: soporte a la resolución de problemas relacionados con los aplicativos del Organismo, incluyendo los entregados a las Entidades y a otros Organismos.
- Gestión del servicio: incluye la gestión de recursos y carteras de evolutivo y correctivo: registro, catalogación, planificación, estimación, seguimiento, elaboración de cuadros de mando e informes de servicio, etc.

Quedan excluidos los problemas relacionados con el hardware y con el software de base aunque sí se deberá realizar el seguimiento de los problemas hasta determinar su causa y encauzar su solución.

Servicio de soporte a usuarios y de mantenimiento de infraestructuras

Para la prestación de este servicio será necesario el conocimiento de las siguientes herramientas y tecnologías:

- Microsoft Office XP.
- BusinessObjects XI. Desktop Intelligence
- BusinessObjects XI. Designer.
- Analyst Notebook 7 e iBridge 3.
- Windows Server 2003.
- Microsoft Exchange Server 2003.

- IBM WebSphere Application Server V6.
- OC4J 10.1.3.3.
- Tivoli Storage Manager 5.4.
- Oracle Enterprise Server 9 y superiores.
- Sophos Enterprise Console 3.0.
- Sophos EM Library 1.3.2.
- Tivoli Desktop 4.1.
- Tivoli Enterprise Console 3.9.
- Tivoli NetView 7.1.4.
- BusinessObjects Enterprise XI.
- Analyst Notebook 7 e iBridge 3.
- IBM Global Name Scoring v3.2.
- IBM Degrees of Separation for Relationship Resolution versión 4.
- IBM Entity Analytic Solutions Name Manager versión 4.2.
- IBM Relationship Resolution versión 4.2.
- IBM Information Server.

El servicio deberá cubrir los siguientes aspectos:

- Helpdesk y soporte técnico on-site: atención de incidencias, peticiones y consultas y gestión de todo su ciclo de vida, resolviendo las cuestiones relativas al primer nivel de soporte y escalando a niveles superiores cuando así se requiera. También se dará soporte a las Entidades y a otros Organismos en lo relativo a las aplicaciones desarrolladas por el Banco de España y puestas a su disposición para el intercambio de información.
- Operación y soporte de servidores y redes: incluye la administración y monitorización de servidores, redes y bases de datos, instalación y mantenimiento del software, gestión de incidencias, gestión de espacio en disco, parada y arranque de servidores, distribución de software, gestión de inventario, gestión de procesos (ejecución, análisis de logs y resultados), atención de consolas, generación y envío de informes periódicos sobre el estado de la plataforma y servicios básicos, así como el resultado de la ejecución de los procesos de producción (batch, backups, generación de informes, replicación, ETLs de extracción de datos, etc.), elaboración de procedimientos de explotación y documentación, etc.
- Servicios especiales: atención de situaciones concretas que por su complejidad o especialización requieren profesionales cualificados, consultoría, implantación de productos o herramientas específicas, migraciones, etc.
- Gestión de los servicios: incluye el seguimiento y control de incidencias, peticiones y consultas, elaboración de informes y cuadros de mando de gestión, análisis de los diversos servicios contratados, seguimiento del contrato, etc.

Quedan excluidos los problemas relacionados con el hardware y el software de base y, para el caso de las aplicaciones distribuidas a las Entidades y a otros Organismos, los derivados de la configuración particular de sus infraestructuras informáticas. No obstante, se deberá realizar el seguimiento de los problemas hasta determinar su causa y encauzar su solución.

Documentación de los trabajos

Como parte de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a generar para cada producto obtenido, toda la documentación que sea aplicable, de la especificada en la metodología reseñada en el apartado "Metodología en la elaboración de los trabajos" del Pliego de Prescripciones Técnicas.

La documentación será de propiedad exclusiva del Banco de España sin que el contratista pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros.

Toda la documentación se entregará en castellano, correctamente encuadernada y con la cantidad de copias que se determinen para cada documento. Asimismo, se entregará dicha documentación en el soporte magnético que se acuerde para facilitar el tratamiento y reproducción de los mismos.

El adjudicatario deberá suministrar al Banco de España las nuevas versiones de la documentación que se vayan produciendo. También se entregará, en su caso, los documentos sobre los que se ha basado el desarrollo en idéntico soporte a los anteriores.

El Banco de España facilitará la consulta de la documentación básica disponible durante la fase de concurso.

Equipo de trabajo

No se podrán incluir en la oferta personas con contrato suscrito con otra entidad, pública o privada, para el mismo periodo de ejecución de esta contratación. La comprobación fehaciente de esta circunstancia podrá significar la exclusión de la oferta.

El equipo humano que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por componentes relacionados en la oferta adjudicataria y consecuentemente valorados. La autorización de cambios puntuales en la composición del mismo requerirá de las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación de alguno de los candidatos por parte del Jefe de Proyecto del Banco de España.

Modificaciones en la composición del equipo de trabajo y actividad del equipo de trabajo:

- Los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al proyecto debidos a las sustituciones de personal, deberán subsanarse mediante periodos de solapamiento sin coste adicional, durante el tiempo necesario.
- El cambio de un miembro del equipo de trabajo requerirá la comprobación de la adecuación del técnico al entorno tecnológico de desarrollo.

Se ha de tener, además las siguientes consideraciones:

- La empresa adjudicataria debe tener un responsable de cada servicio cuya dedicación sea completa y se dedique a la gestión del equipo y también ayude al equipo en la parte técnica (correctivos, evolutivos....)
- Con los perfiles del equipo se debe cubrir todo el período del servicio y todas las tecnologías que contempla la arquitectura de los sistemas objeto de este contrato.

Planificación, dirección y seguimiento de los trabajos

El Banco de España designará un Jefe de Proyecto cuyas funciones en relación con el objeto del presente pliego serán las siguientes:

- Velar por el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados.
- Emitir las certificaciones parciales de recepción de los mismos.

El Jefe de Proyecto podrá delegar sus funciones en una persona de su equipo. Asimismo, podrá incorporar al proyecto durante su realización, las personas que estime necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones a su cargo.

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

- Seguimiento continuo de la evolución del proyecto entre el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario y el Jefe de Proyecto del Banco de España.
- Reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, con periodicidad mensual, del responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario, y del Jefe de Proyecto del Banco de España o persona en quien delegue, 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 Jefe de Proyecto del Banco de España podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o no superasen los controles de calidad acordados.

4 Metodología en la elaboración de los trabajos

La establecida por el Banco de España para este tipo de proyectos.

5 Estructura normalizada para la relación de referencias en proyectos similares

Con independencia de que el licitador pueda adjuntar en la documentación para selección de candidatos cuanta información complementaria considere de interés, la relación de principales servicios o trabajos efectuados en los tres últimos años deberá estar obligatoriamente estructurada de la siguiente forma:

- Fecha del proyecto
- Nombre del proyecto
- Destinatario
- Descripción del objeto
- Esfuerzo (importe o número de meses y recursos asignados)
- Duración en meses
- Tecnología:
 - Entorno tecnológico (para ejecución y desarrollo)
 - Bases de datos
 - Herramientas de mercado y otro software especializado
 - Sistemas de seguridad
- Similitud: Funcionalidades comprendidas, entorno tecnológico, flujo de procesos, otros.