

PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL SERVICIO PARA LA GESTIÓN DE LA PLATAFORMA DE SERVICIOS TIC Y OBSERVABILIDAD DE LAS APLICACIONES

1. ANTECEDENTES

Durante el año 2023, la Agencia de la Vivienda de Cataluña ha actualizado las plataformas con las que gestiona los servicios TIC y la observabilidad de las aplicaciones de la Agencia.

Por una parte, se utiliza la solución Service Desk Plus de Manage Engine como herramienta para la gestión de los servicios TIC del Área TIC y Gestión de Proyectos. Entendiendo estos servicios como el registro de las incidencias informáticas, el control de inventario, etc.

Service Desk Plus de Manage Engine es una plataforma informática alojada en la nube que se utiliza para registrar las peticiones, incidencias y cambios que llegan al CSU (Centre de Suport a l'Usuari). Esta solución permite hacer un seguimiento de las grabaciones y también poner hitos a la resolución de las incidencias, de esta manera permite hacer un seguimiento del servicio estableciendo indicadores. Con esta solución se pueden sacar informes que se utilizan para controlar el buen funcionamiento del Área TIC y Gestión de Proyectos de la Agencia.

Y, por otra parte, se utiliza la plataforma de observabilidad en la nube basada en Elastic, que permite alcanzar una observabilidad total en aquellas aplicaciones corporativas críticas (Ayudas, Red, ITES, Habcit, etc.) con degradaciones, lo que ha permitido mejorar el nivel de servicio y la disponibilidad, y por lo tanto, mejorar la satisfacción del usuario final y el buen funcionamiento de los servicios que la Agencia proporciona al ciudadano.

2. REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO

2.1. Gestión de la herramienta de gestión de Servicios TIC

La empresa adjudicataria del servicio habrá de:

- Proporcionar las licencias de la herramienta de gestión de servicios TIC Service Desk Plus de Manage Engine versión 10.X o superior para 50 usuarios.
- Gestionar la herramienta de gestión de Servicios TIC: el buen funcionamiento de la solución y de las adaptaciones que la Agencia requiera.
- Aprovisionar y gestionar la infraestructura para alojarla en la nube

La herramienta Service Desk Plus Manage Engine tendrá que tener las características siguientes:

- Descubrimiento automático e inventariado de activos
- Gestión del ciclo de compras.
- Gestión de contratos
- Proporcionar versiones SaaS (modelo de negocio en línea que ofrece aplicaciones de software a través de internet) e instalación local y tiene que tener la posibilidad de migrar un entorno en otro.

En este sentido, tendrá que disponer de un equipo técnico que esté online del lunes al viernes de 08:30 a 18:00 para atender las peticiones de los técnicos de la Agencia. Cualquier petición tendrá que ser atendida en el momento de efectuarse (en caso de ser una petición telefónica) o dentro de la siguiente hora (en caso de ser una petición vía correo electrónico). En el mismo momento de atender la petición, el equipo trasladará a la Agencia el tiempo estimado de implementación. En el caso de ser una solicitud de información o ayuda técnica, la petición se tendrá que resolver en el mismo momento que se atiende.

Por otra parte, la empresa adjudicataria se tiene que comprometer a realizar cualquier actuación que comporte parado de servicio al horario que la Agencia considere adecuado, con el fin de interferir el mínimo posible al desarrollo de sus tareas. Estas actuaciones se podrán llevar a cabo fuera del horario de oficina de la empresa adjudicataria (incluidos fines de semana y días festivos).

La empresa adjudicataria tendrá que llevar a cabo todas las implementaciones en las herramientas que la Agencia considere adecuadas. Las implementaciones pueden ser tanto del ámbito puro de la herramienta (configuración de nuevos flujos, nuevas peticiones de servicio, etc.) como desarrollos a medida.

Algunos ejemplos de las implementaciones que se pueden llevar a cabo son:

- **Modificación del Catálogo de Servicios:** Cualquier tarea relacionada con el "Catálogo de Servicios" de la Agencia (ya sea añadir/eliminar/modificar servicios en el Catálogo). Como por ejemplo crea nuevas clasificaciones de las peticiones dentro del service desk: impresoras, seguridad, etc.
- **Implementación de nuevas Peticiones de Servicio / Incidencias dentro del Catálogo:** Adecuación de las plantillas existentes (o construcción de nuevas) referentes a Peticiones de Servicio o Incidentes con todo lo que puedan comportar.
- **Configuración de nuevos flujos del ciclo de vida de las solicitudes:** Modificación de los flujos estándar que aporta la herramienta para cada solicitud de servicio con el fin de adecuarlas a las necesidades específicas de la Agencia.
- **Personalización de la interfaz gráfica de la herramienta:** Modificaciones de la interfaz gráfica de la herramienta partiendo de las posibilidades que la herramienta ofrezca. En caso de ser necesario, también se harían las modificaciones específicas (con los desarrollos que comporten) sobre la herramienta.
- **Cualquier configuración relacionada con el inventario de material informático:** Configuración de descubrimientos/detección, rangos, informes, y cualquier otra tarea asociada al inventario de activos de la Agencia.
- **Modificación de la herramienta para añadir campos personalizados a los elementos de configuración:** En caso de que la herramienta no permitiera inventariar alguna característica en concreto de los activos que sea necesaria para la Agencia, se modificará la base de datos y la forma de descubrimiento/detección de los activos

asociados.

- **Gestión de las copias de seguridad (y restauraciones en caso de ser necesario):** Cualquier tarea de administración relativa a la configuración de copias de seguridad o restauración de datos en caso de que fuera necesario.
- **Limpieza y archivado (y mantenimiento en general) de la base de datos:** Mantenimiento de la base de datos de solicitudes, catálogo de servicios e inventario de activos. Purga y archivado de datos históricos a medida que se vaya necesitando.
- **Configuración de informes:** Configuración de todos los informes que la Agencia pueda requerir dentro de las mismas herramientas (ya sean desde el punto de vista de activos como de solicitudes resueltas por diferentes equipos, etc.). En caso de necesitar informes personalizados que la misma herramienta no permita obtener, se harán los desarrollos necesarios para que Agencia pueda obtenerlos.
- **Auto clasificación de los tickets según criterios concretos:** Configuración de todas las reglas y tareas necesarias con el fin de intentar automatizar al máximo la apertura de tickets a los diferentes grupos de trabajo.
- **Configuración y mantenimiento de la gestión de aprobaciones:** Configuración y mantenimiento de todas las reglas y tareas necesarias con el fin de garantizar el ciclo de vida de las aprobaciones.

Cualquier implementación que tenga que ser testeada previamente o comporte una parada del servicio, se tendrá que probar en torno a prueba preparado para el adjudicatario. Una vez estén testeadas las implementaciones y validadas por el equipo de la Agencia, se dará el paso en producción en el entorno real.

Las implementaciones diarias se llevarán a cabo partiendo de la metodología descrita en apartados posteriores.

Con el fin de garantizar el buen desarrollo del servicio, será necesario que la empresa adjudicataria disponga como mínimo de tres técnicos que estén actualmente certificados como "ManageEngine Certified Product Associate for Service Desk Plus".

2.2. Gestión de la herramienta para la Observabilidad

La empresa adjudicataria habrá de:

- Gestionar la suscripción anual en la plataforma de observabilidad basada en Elastic
- Gestionar la herramienta de gestión la observabilidad

Eso incluirá:

- Despliegue de recolectores (logs, trazas y métricas) de las sondas sintéticas, la definición de los umbrales de alarmas y de los sistemas de aviso, y de la construcción de los listados para hacer un seguimiento.
- Modificación de las sondas (contenido y ubicación) y de los recolectores (de métricas, logs y trazas) en función de las necesidades que la Agencia vaya teniendo. Se entiende que esta modificación no será continua ya que eso desvirtuaría la utilidad del servicio.
- Seguimiento diario de la evolución de los monitores y elaboración del informe de seguimiento.
- Si durante el seguimiento diario se identifica algún comportamiento anómalo que pueda tener impacto negativo en el rendimiento, la empresa adjudicataria avisará al responsable de la Agencia.
- Identificación de las causas de los bajos rendimientos, la empresa adjudicataria dará apoyo al responsable de la Agencia durante las comunicaciones a los proveedores responsables de la resolución de estas. Una vez implementados por parte del proveedor correspondiente “los parches” necesarios o las medidas para resolver la/s incidencia/s identificada/s, el sistema de monitorización permitirá corroborar su efectividad mediante la comparación con los rendimientos anteriores.
- Administración global de la plataforma (incluyendo la definición de usuarios y permisos)
- Apoyo al despliegue de un control inteligente basado en Machine Learning con el fin de realizar una observabilidad avanzada (identificación de patrones, tendencias y predicciones)

Sin embargo, se tendrá que observar/monitorizar las aplicaciones desde la percepción del usuario real a través de sondas sintéticas para constatar degradaciones de servicio de varias aplicaciones corporativas de la Agencia (Índice de alquiler, Alquiler, Portal de ayudas, etc.).

Se tiene que poder obtener datos desde el primer momento y proporcionar un conjunto de herramientas que permitan aislar los posibles problemas que presenten las aplicaciones.

La plataforma Elastic deberá tener las características siguientes:

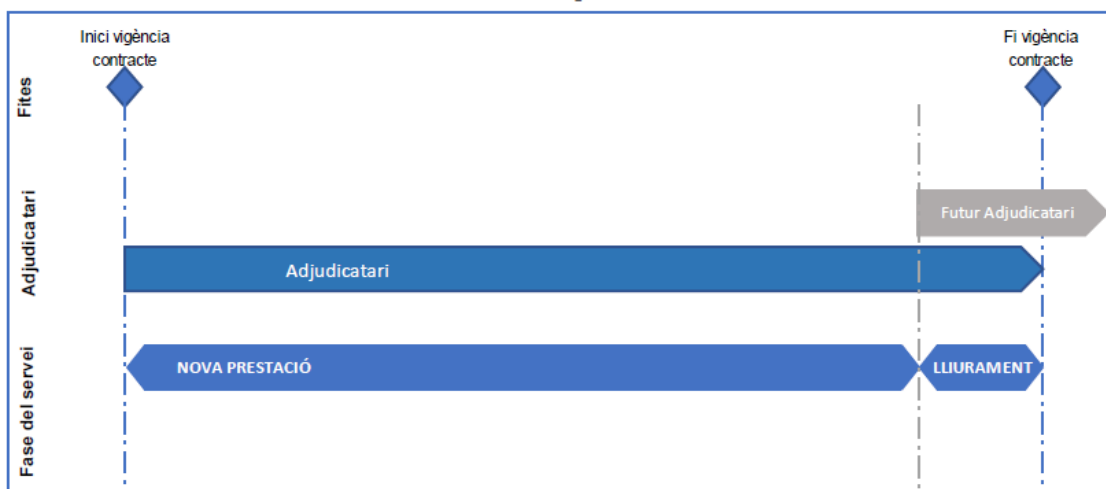
- Integrable con Azure AD.
- Con posibilidad de envío de alertas.
- Con snapshots buscables.
- Con posibilidad de activar funcionalidades completas de la plataforma de seguridad Elastic.
- Con ML (aprendizaje automático) sobre las APM (monitoreo de rendimiento de aplicaciones) o de otros de datos de observabilidad.
- Posibilidad de añadir APM a tantas aplicaciones como haga falta sin coste.
- Posibilidad de ingesta de métricas y logs sin sobre coste.

Con el fin de garantizar el buen desarrollo del servicio, será necesario que la empresa adjudicataria acredite que dispone como mínimo de dos ingenieros certificados en Elastic (Elastic Certified Engineer)

3. FASES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

3.1. Fases del servicio

La empresa propuesta como adjudicataria antes del inicio del servicio hará falta presente un plan de servicio que tenga en cuenta las características específicas que se detallan a continuación:



- **Captura de conocimiento:** Es el periodo que va desde la firma del contrato hasta el inicio del servicio. En esta fase, el adjudicatario tiene que realizar diferentes acciones con el fin de adquirir el conocimiento el más bien posible. Se extenderá durante un máximo de 30 días. Este periodo de captura de conocimiento será a cargo de la nueva empresa adjudicataria, el inicio de servicio será a partir de que hayan transcurrido estos 30 días.

- **Inicio de servicio:** Una vez finalizado el periodo de captura del conocimiento, empezará la prestación del servicio para el nuevo adjudicatario. En esta fase se desarrollarán las actividades propias del objeto del contrato que se describan. Incluye también, entre otros, las actividades de seguimiento de control y mejora del servicio prestado a la Agencia.

- **Devolución:** En caso de que el objeto del contrato implique la transferencia del servicio a un nuevo proveedor, el adjudicatario tendrá que desarrollar el plan de devolución que garantice la continuidad del servicio y seguirá siendo el responsable del servicio. El adjudicatario se pondrá en contacto con el futuro proveedor para empezar las tareas de transferencia del servicio, del traspaso de conocimiento, y la habilitación de la operación.

Este plan de devolución constará como mínimo de una metodología,

documentación para la transferencia del conocimiento (para asegurar la continuidad del servicio) y los plazos.

3.2. Plan de captura de conocimiento por parte del nuevo adjudicatario

La empresa propuesta como adjudicataria antes del inicio del servicio hará falta presente el Plan de Adquisición de conocimiento, que deberá tener los siguientes contenidos:

- Planificación detallada de actividades del proceso de transferencia del conocimiento.
- Plan de hitos principales con su calendario.
- Equipo comprometido.

El plan indicará la secuencia de actividades a realizar para adquirir el conocimiento necesario, así como para asegurar que el adjudicatario está en disposición para iniciar las actividades de desarrollo. Así pues, se incluirá:

- La estrategia para la adquisición de conocimiento (entrevistas, auditoría, acceso a documentación, etc.)
- La verificación de la disponibilidad y correcta configuración del entorno de desarrollo por parte del adjudicatario.
- La verificación de la configuración adecuada de las herramientas a utilizar (grupos, asignación de trabajos, etc.),

El Plan de hitos principales tiene que incluir, al menos, para cada una de las tareas a llevar a cabo, las fechas de inicio y fin de cada una de ellas, la distribución de responsabilidades, los criterios aplicables de aceptabilidad y cualquier otro detalle adicional que se estime pertinente.

La Agencia identificará dependencias y condicionantes entre contratos que el adjudicatario tendrá que respetar, así como validará la estrategia y lo acompañará por tal asegurar el éxito de la adquisición de conocimiento.

El plazo de ejecución de la captura de conocimiento será de 30 días y durante este periodo, convivirán la empresa que actualmente esté realizando el servicio y la nueva adjudicataria.

3.3. Plan de devolución del servicio

La empresa propuesta como adjudicataria antes del inicio del servicio hará falta presente un plan de devolución del servicio detallado que describa las obligaciones y tareas que tendrán que ser desarrolladas por cada una de las partes en relación con la devolución, y que incluya los términos y condiciones en que se realizará.

En caso de cese o finalización del contrato, el proveedor estará obligado a devolver el control de los servicios objeto del contrato, teniendo que realizar en paralelo los trabajos de devolución con

los de prestación del servicio, sin coste adicional para la Agencia.

El Plan de devolución tendrá que cumplir, como mínimo, los siguientes principios y contenidos:

- El plazo de ejecución será de 30 días antes de la finalización del contrato ya sea por haber agotado el plazo o por cancelación anticipada. La Agencia se reserva el derecho de poder reducir este plazo de ejecución según considere necesario.
- Incluirá la metodología de transferencia de conocimiento de los aspectos fundamentales de operación y, como mínimo, describirá:
 - Soporte al nuevo adjudicatario, formación y documentación sobre los procedimientos de negocio y del servicio.
 - El acceso al software, la información, la documentación y otro material utilizado por el adjudicatario.
 - La formación práctica tutelada, en la cual el personal designado por la Agencia realice los trabajos propios de cada proceso o funcionalidad tutelados por el personal del adjudicatario.
- El adjudicatario tendrá que ofrecer toda la ayuda en la transferencia a la Agencia, o a terceras partes denominadas por este, de servicios subcontratados, garantías o contratos de mantenimiento existentes hasta el momento de la terminación en los mismos términos pactados con los adjudicatarios de estos.
- El adjudicatario tendrá que ofrecer un plan para definir las responsabilidades y gestionar la resolución de problemas entre el nuevo adjudicatario y la Agencia.
- Durante el periodo de devolución del servicio, el adjudicatario tiene que cumplir los acuerdos de nivel de servicio. El plan de devolución no tiene que causar ninguna discontinuidad en el servicio.
- El adjudicatario tendrá que garantizar que se dispone de la documentación actualizada de la gestión del servicio (base de datos de conocimiento) a transferir.
- Antes del inicio de la fase de devolución, el adjudicatario tiene que garantizar, por las aplicaciones de importancia Alta, que la documentación se encuentra actualizada.

En caso de que el nuevo adjudicatario sea el mismo que actualmente está realizando el servicio, no habrá periodo de captura del conocimiento ni de devolución del servicio.

4. COMITÉ DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

Con el objetivo de asegurar el cumplimiento de los objetivos del proyecto con la calidad adecuada, se definirá un Comité de Seguimiento del Servicio compuesto por personal de la empresa adjudicataria y de la Agencia. Las funciones del Comité de Seguimiento se centrarán

en:

- Validación de los objetivos y alcance del servicio. Seguimiento del contrato y de la calidad del servicio.
- Seguimiento del grado de desarrollo del servicio mediante un informe en el cual figuren las actividades y las tareas realizadas por el equipo de trabajo.
- Aprobación de las modificaciones que afecten la planificación y alcance del servicio.
- Asegurar la involucración de las áreas implicadas del cliente.
- Aprobar el grado de desarrollo.
- Tratar y resolver las incidencias que requieran algún tipo de arbitraje.
- Revisión de la planificación de las tareas en curso y de las previstas.
- Revisar y valorar las modificaciones que afecten a la planificación y al alcance del servicio.
- Priorizar las peticiones recibidas.

Periodicidad: mensual, y siempre que las condiciones así lo demanden.

Nota: En caso de discordancia en el presente pliego entre la versión catalana y la castellana, prevalece la versión catalana del mismo.