



Pliego de Prescripciones Técnicas

Procedimiento: Negociado Sin Publicidad

Servicio de migración de módulos de la aplicación GLPI

Referencia: PPT Migración módulos GLPI (1.0).doc
Creación: 15 de diciembre de 2014
Consejería: Consejería de Economía y Hacienda
CRI: Centro Regional de Informática
Área: Área de Planificación, Recursos y Seguridad
Servicio: Unidad de Calidad





ÍNDICE

1. Introducción.....	3
2. Objeto	3
3. Presupuesto máximo, partida presupuestaria y gasto elegible.....	3
3.1. Presupuesto máximo.....	3
3.2. Partida presupuestaria/proyecto de inversión.....	4
3.3. Gasto elegible	4
4. Descripción técnica del servicio	5
4.1. Condiciones generales	5
4.2. Entorno funcional. Especificación de requisitos	5
4.3. Entorno tecnológico	6
4.4. Acuerdo de Nivel de Servicio	7
Anexo I. Descripción de categorías profesionales	9
Anexo II. Cuestionario de personal	10





1. Introducción

GLPI es la aplicación corporativa que se está implantando para la gestión de los servicios de tecnologías de la información que se prestan desde el Centro Regional de Informática (CRI). Esta aplicación a su vez da soporte a la gestión de incidentes y peticiones del Servicio de Telecomunicaciones, perteneciente a la Dirección General de Patrimonio, Informática y Telecomunicaciones, y de otras áreas no relacionadas con las tecnologías de la información de la Consejería de Economía y Hacienda, como el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), de la Consejería de Agricultura y Agua y del Servicio de Empleo y Formación.

Para el año 2015 está previsto migrar la aplicación GLPI corporativa a una versión superior, lo que añade mayores funcionalidades y corrige algunos problemas de seguridad. Por otro lado, también está previsto integrar a la Consejería de Educación, Cultura y Universidades, para lo que será necesario realizar algunas adaptaciones ya conocidas para cubrir las nuevas necesidades.

2. Objeto

El objeto de este contrato es la actualización de los siguientes módulos de la aplicación GLPI a la versión 0.85:

- Estilo CARM: módulo que modifica el aspecto de la aplicación GLPI para adaptarlo a la imagen corporativa de la CARM.
- Gestión de proyectos: módulo de soporte a la gestión de proyectos de informática y telecomunicaciones.
- Análisis de la línea de tiempo de un ticket (timeline): encargado de la medición de tiempos de resolución de los grupos que han intervenido en la resolución de un ticket. Se desea incorporar la medición del cumplimiento de los Acuerdos de Nivel Operacional (OLA) y mejoras relacionadas con la gestión del tiempo de los grupos implicados.
- Catálogo de peticiones: centraliza las solicitudes que pueden realizar los usuarios y permite la apertura de incidencias, solicitudes y quejas y la notificación de avisos a los usuarios y técnicos.
- General (cueicoste): encargado de la gestión de costes y del cálculo de los acuerdos de nivel de servicio (SLA) y de las fechas de vencimiento de los tickets solicitados por los usuarios.

3. Presupuesto máximo, partida presupuestaria y gasto elegible

3.1. Presupuesto máximo

El presupuesto máximo asciende a la cantidad de 23.616,00 € (sin IVA), veintitrés mil, seiscientos dieciséis euros; el IVA asciende a 4.959,36 €, cuatro mil novecientos cincuenta y nueve euros con treinta y seis céntimos; el presupuesto máximo con IVA incluido asciende a 28.575,36 €, veintiocho mil quinientos setenta y cinco euros con treinta y seis céntimos.





Dicho presupuesto límite, se descompone de acuerdo con las tareas a realizar en la siguiente tabla:

Tarea	Importe estimado (IVA no incluido)
Estilo CARM	960,00 €
Gestión de proyectos	5.280,00 €
Time Line Ticket	7.680,00 €
Catálogo de peticiones	2.496,00 €
Coste	7.200,00 €
TOTAL	23.616,00 €

El presupuesto máximo se ha obtenido mediante el análisis del esfuerzo asociado a proyectos similares llevados a cabo en los últimos dos años.

El presupuesto ha sido calculado estimando que los trabajos se iniciarán a partir del día siguiente al de la formalización del contrato, estando previsto su inicio el 15/3/2015.

Si la formalización del contrato se produjera en fecha posterior a la estimada para su inicio, no procederá reajustar el importe de adjudicación porque el esfuerzo requerido para las tareas a realizar es el mismo.

Será causa de modificación del presente contrato la aplicación de medidas de estabilidad presupuestaria.

Alcance y límites de la modificación:

- El precio del contrato se modificará a la baja en el mismo porcentaje en que se reduzca su financiación. Consecuentemente se reducirán o modificarán proporcionalmente las obligaciones del servicio objeto del contrato. Porcentaje máximo del precio del contrato al que pueda afectar: 10 %.
- Cuando se proponga la ampliación del plazo hasta un límite máximo del 20% del plazo de ejecución, sin que conlleve nuevas obligaciones económicas para la Administración.

3.2. Partida presupuestaria/proyecto de inversión

El contrato se cargará a la aplicación presupuestaria 130600.126J.645.00 "APLICACIONES INFORMÁTICAS", proyecto de inversión 30192 "SISTEMAS Y COMUNICACIONES CORPORATIVOS".

3.3. Gasto elegible

El importe del gasto elegible es 0 €, cero euros.





4. Descripción técnica del servicio

4.1. Condiciones generales

De forma general, el adjudicatario deberá tener en consideración los siguientes aspectos:

- El adjudicatario deberá organizar y dirigir al equipo de trabajo que designe para la realización de las tareas objeto de este contrato, no dependiendo este equipo, en ningún caso, de ninguna unidad administrativa de la Administración Regional.
- Al equipo de trabajo de la empresa adjudicataria de la contratación no es aplicable el régimen jurídico de los empleados públicos, en especial los aspectos relativos al cumplimiento y control de horario, vacaciones, permisos y licencias y otros de análoga naturaleza.
- El equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato no formará parte de los organigramas y directorios de la Administración Regional, ni dispondrá de claves de acceso a recursos propios de los funcionarios, en particular al sistema de control horario.
- El servicio objeto de este contrato afecta a un proyecto concreto con autonomía y sustantividad propia, sin que pueda ser considerado como tarea permanente o habitual.
- La especial dificultad técnica de las tareas objeto de este contrato de servicios no permite su desarrollo por personal interno de la Administración Regional.
- La CARM podrá establecer la forma de comunicación con el equipo de trabajo de la empresa adjudicataria que considere necesaria para agilizar la comunicación con éstos (teléfono, videoconferencia, mensajería instantánea, etc.).
- El adjudicatario deberá utilizar el sistema de gestión de incidencias corporativo de la CARM. No obstante, si así lo acuerdan las partes, se podrá utilizar un sistema de gestión de incidencias alternativo.

4.2. Entorno funcional. Especificación de requisitos

Los requisitos que se pretenden cubrir a través de esta actualización de módulos de GLPI son los siguientes:

- Estilo CARM: es necesario adaptar el módulo a la nueva estructura de módulos de GLPI 0.85 y modificar la hoja de estilos de GLPI 0.85.
- Gestión de proyectos: se pretende incorporar a la gestión de proyectos de GLPI las nuevas funcionalidades desarrolladas para la versión 0.83, entre las que podemos destacar:
 - Creación de tickets asociados a tareas de un proyecto.
 - Consulta de tickets de una tarea de proyecto.
 - Gestión de permisos sobre los proyectos. Visibilidad de un proyecto sólo al Director del proyecto y al equipo del proyecto.



- Adaptación de los informes asociados a la gestión de proyectos para utilizar la nueva estructura de tablas de GLPI 0.85.
- Análisis de la línea de tiempo de un ticket (timeline): es necesario adaptar este módulo para su funcionamiento con GLPI 0.85. También es necesario incorporarle entre otras las siguientes funcionalidades:
 - Cálculo de la fecha de vencimiento asociada al Acuerdo de Nivel Operacional (OLA) del grupo de soporte que está atendiendo un ticket en un momento concreto.
 - Consulta desde la ventana de seguimiento de tickets de la fecha de vencimiento asociada al Acuerdos de Nivel Operacional (OLA) del grupo de soporte que tiene asignado un ticket.
 - Generación de un informe en el que se pueda consultar para un grupo de soporte concreto qué tickets ha resuelto en plazo en función de la fecha de vencimiento asociada a su Acuerdo de Nivel Operacional (OLA).
- Catálogo de peticiones: migración del módulo desde la versión de GLPI 0.83.6 a la 0.85.x.
- General (cueicoste): Adaptación de la estructura del módulo a la versión de GLPI 0.85.x, así como adaptación de toda su funcionalidad a la nueva estructura de tablas de GLPI, como el cálculo del Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) y la fecha de vencimiento de un ticket, cálculo del coste de un ticket, adaptación de las tareas masivas aplicables desde la ventana de seguimientos, gestión de permisos de los elementos de inventario, etc.

4.3. Entorno tecnológico

Todos los trabajos técnicos, diseños y desarrollos se realizarán de acuerdo a los estándares de trabajo definidos por la Dirección General de Patrimonio, Informática y Telecomunicaciones.

Cualquier desarrollo a realizar en el marco de esta contratación se realizará en lenguaje PHP 5.x. Se implantará sobre la siguiente plataforma tecnológica (o la evolución de la misma que en cada momento esté disponible):

- Base de datos: MySQL.
- GLPI 0.83.x y 0.84.x y 0.85.x
- Servidor de aplicaciones: Apache + PHP 5.x.
- Control de versiones: Subversion.





4.4. Acuerdo de Nivel de Servicio

A continuación se definen los indicadores objetivos por los que se va a evaluar la prestación del servicio, la periodicidad con la que se van a medir, el nivel de acuerdo de servicio requerido y el nivel de mejora máximo admitido.

Indicador	Periodicidad medida	SLA requerido	Umbral máximo de mejora
%TPlazo	Mensual	$\geq 90\%$	100%
FRP	Trimestral	≤ 1	0

- %TPlazo: Porcentaje de tickets y tareas resueltas dentro de plazo.
- FRP (Factor de Rotación del Personal): Número de cambios de personal que no se han solicitado por el responsable del contrato (según lo estipulado en el Pliego de Cláusulas Administrativas) en el periodo de medida establecido.

Consideraciones en la aplicación de los anteriores indicadores:

- En el caso de incidencias, los plazos de resolución serán 2 días para las incidencias de prioridad urgente o superior y 5 días en el caso de prioridad mediana o inferior.
- La prioridad se obtiene automáticamente en función del impacto de un incidente y la urgencia de su resolución.
- La urgencia viene fijada por el usuario, mientras que el impacto viene fijado por el Director Técnico y será alto, medio o bajo en base a si el incidente supone un perjuicio muy grave, grave o limitado sobre las funciones de la CARM, sus activos o sobre los individuos afectados.
- En el caso de solicitudes y tareas, el plazo se acordará en función de la tarea a realizar. Se consensuará, entre el responsable del contrato y el Jefe de Proyecto asignado por el contratista, una fecha de vencimiento límite para su resolución.
- El tiempo de resolución se define como el tiempo transcurrido desde que se asigna un ticket al equipo de soporte hasta que el trabajo a realizar en dicho ticket por parte del equipo de soporte está correctamente concluido. Esto incluye la gestión del repositorio de código fuente, la elaboración de la documentación asociada, las pruebas y las posibles iteraciones en el desarrollo por defectos en la solución entregada. Se excluye el tiempo imputable a otros equipos de trabajo (remisión de información por parte de los usuarios, despliegues en los servidores por parte del personal de Sistemas, etcétera).
- El cómputo del tiempo de resolución no tendrá en cuenta el horario no laboral ni los festivos y fines de semana.
- En situaciones excepcionales, para casos debidamente justificados, el adjudicatario podrá solicitar al responsable del contrato una modificación del Acuerdo de Nivel de Servicio, siendo potestad del responsable del contrato admitir esta modificación.





- El indicador Factor de Rotación de Personal persigue la estabilidad del equipo de soporte para optimizar el tiempo de resolución de tareas y minimizar el tiempo de transferencia de conocimiento a los nuevos miembros del equipo.

Murcia, 28 de enero de 2015

EL SECRETARIO DE LA COMISIÓN TÉCNICA DE
LA COORDINACIÓN INFORMÁTICA

JEFE DE SERVICIO DE GESTIÓN INFORMÁTICA

Certifica que el presente documento ha sido
informado favorablemente por la Comisión
celebrada el día 30/1/2015

Fdo.: Vicente Rodas Belmonte

Fdo.: Manuel Andrés Bernal Forte

10.02/2015 13:38:31

10.02/2015 13:13:46 | Firmante: VICENTE RODAS BELMONTE, VICENTE

Firmante: BERNAL FORTE, MANUEL ANDRES

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de junio. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) 737fb813-a0d4-677e-197660115922





Anexo I. Descripción de categorías profesionales

En este anexo se describen las categorías profesionales del personal adscrito a la oferta.

Se consideran requisitos obligatorios para la admisión de la oferta (viabilidad técnica de la misma):

- La relación completa de conocimientos previos (el conocimiento de metodologías de análisis y diseño se considera implícito a los poseedores de una titulación en el área de informática y en particular el conocimiento de la metodología Métrica se considera implícito en las personas que acrediten experiencia laboral en proyectos de desarrollo o soporte de aplicaciones en la Administración Pública)
- La experiencia previa requerida (pudiendo solaparse los periodos mínimos solicitados de experiencia funcional y tecnológica)

1. Analista-programador

a) Conocimientos previos

- Conocimiento del modelo de negocio en la CARM objeto del presente pliego.
- Conocimiento del entorno tecnológico definido en el pliego de prescripciones técnicas.
- Conocimiento de metodologías de análisis y diseño.
- Ingeniero técnico en informática (de gestión o de sistemas), diplomado en informática, licenciado en informática, ingeniero en informática o titulaciones equivalentes o superiores.
- Poseer certificación en ITIL Foundations o superior.

b) Tareas/responsabilidades

- Análisis y diseño de la solución técnica de los desarrollos establecidos.
- Programación y documentación del código generado.
- Pruebas del software, en colaboración con los usuarios.

c) Experiencia previa para la capacitación del puesto

- Al menos 1 año de experiencia como analista-programador o 2 años de experiencia como programador senior en proyectos de desarrollo sobre la herramienta de GLPI y plugins de GLPI, así como en proyectos dentro del entorno tecnológico propuesto en este pliego.



Anexo II. Cuestionario de personal

Datos comunes

Empresa licitante:	
--------------------	--

Categoría ofertada:	
Apellidos y nombre:	
Empresa de pertenencia:	

Experiencia en tecnologías de la información

Nombre	F-inicio	Meses	Entidad usuaria	Descripción

Formación en tecnologías de la información

Curso	Código	Horas	F-inicio

Titulación académica

Título académico	Centro	Años	F-exped.	TIC

Años: Duración oficial

TIC: sí/no según pertenezca o no a tecnologías de la información y las comunicaciones



Datos relativos a los proyectos (para experiencia en entornos tecnológico y funcional)

Clave	Nombre Proyecto	Fecha Inicio	Fecha Final	Meses	Entidad usuaria	Cat. Lab.	Funcionalidad del proyecto	Descripción entorno tecnológico proyecto	C1	C2	C3	C4
P1												
P2												
..												
..												
Pn												

Deben rellenarse todos los campos de este formulario a excepción de los Cx que no sean procedentes.
A continuación se detallan algunos campos de este formulario.

Meses: Meses reales trabajados en ese periodo

Cat. Lab.: Categoría laboral que ha desempeñado en el proyecto. Ver cuadro de valores.

Funcionalidad del proyecto: breve descripción de la/s funcionalidad/des del proyecto

Descripción entorno tecnológico proyecto: Relación detallada de la configuración informática del proyecto que justifique la información reflejada en el cuadro de experiencia en el entorno tecnológico. Por ejemplo, indicar el sistema operativo utilizado, la base de datos, los lenguajes de programación, herramientas de programación, de documentación, de análisis, etc.

Los Ci corresponden con los siguientes elementos tecnológicos:

- C1: Base de datos: MySQL
- C2: GLPI
- C3: PHP 5.x
- C4: Subversion

Las Categorías Laborales serán las descritas en el anexo "Descripción de categorías profesionales", por ejemplo:

- JP: Jefe Proyecto
- AN: Analista
- AP: Analista Programador
- PR: Programador

En caso de requerir otras deben describirse detalladamente.