

Pliego de Prescripciones Técnicas

CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE
ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL
SISTEMA DE GESTIÓN DE DATOS DE
ABONADO DE LA COMISIÓN DEL MERCADO
DE LAS TELECOMUNICACIONES.

(Expediente AD 51/12)

Barcelona, febrero de 2013

Contenido

| | | |
|------|---|----|
| 1 | Alcance del contrato | 3 |
| 2 | Antecedentes..... | 3 |
| 2.1 | Características generales del Sistema | 3 |
| 3 | Administración / Gestión del Sistema de Datos de Abonado. | 5 |
| 4 | Mantenimiento del Sistema de Gestión de Datos del Abonado..... | |
| 5 | Horario y lugar de la prestación del servicio | 7 |
| 6 | Plazo de puesta en marcha de los servicios..... | 7 |
| 7 | Planificación, dirección, seguimiento y control de los trabajos | 7 |
| 8 | Generación de informes | 8 |
| 9 | Valoración del servicio | 9 |
| 10 | Calidad | 10 |
| 10.1 | Garantía de los trabajos | 10 |
| 10.2 | Transferencia tecnológica..... | 10 |
| 10.3 | Documentación de los trabajos | 11 |

Pliego de prescripciones técnicas para la contratación del servicio de administración y mantenimiento del Sistema de Gestión de Datos de Abonado de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

1 Alcance del contrato

El alcance del presente procedimiento es la contratación del servicio de gestión y administración del conjunto del Sistema de Gestión de Datos de Abonado (en adelante SGDA), así como los trabajos para el mantenimiento correctivo, adaptativo y evolutivo de la aplicación de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (en adelante, CMT).

El Concurso aborda el soporte completo y los trabajos de desarrollo correctivo y evolutivo necesarios de la aplicación SGDA. En el presente pliego se describirá el alcance de la prestación de este servicio, así como las prescripciones técnicas a cumplir.

2 Antecedentes

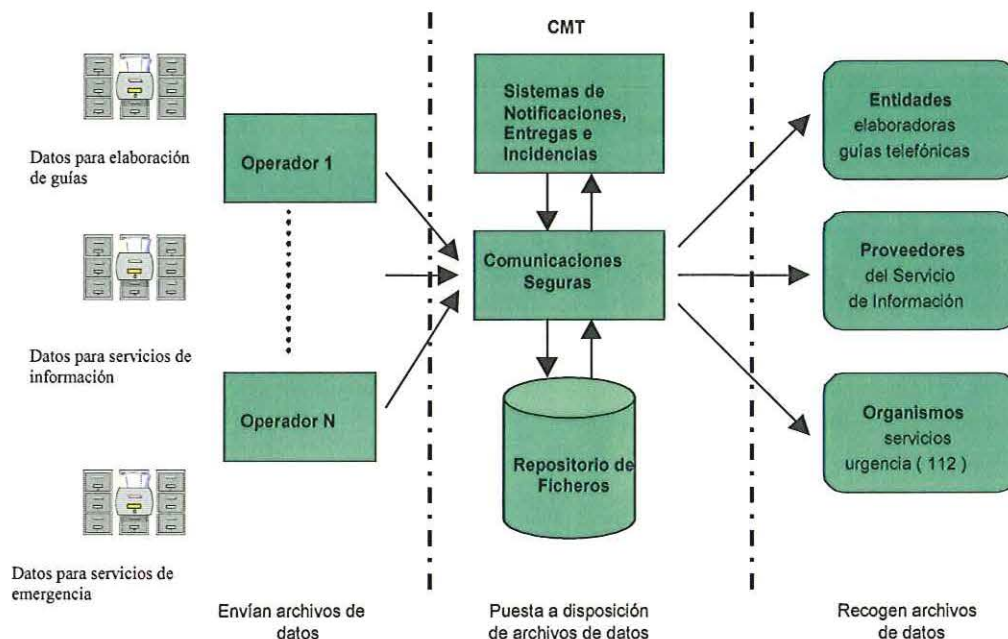
El Consejo de la CMT, en Sesión celebrada el día 26 de septiembre de 2003, adoptó el Acuerdo por el que se aprueba la Circular relativa al Procedimiento de Suministro de los Datos de los Abonados al servicio telefónico disponible al público. En el mencionado Acuerdo se establece un procedimiento telemático de intercambio de soportes físicos, a fin de cumplir a lo establecido en la Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo, por la que se establecen las condiciones de prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado.

2.1 Características generales del Sistema

El Sistema de Gestión de Datos de Abonado se basa en el acceso, por vía telemática y canales de comunicación seguros, a un repositorio de ficheros, en el que los Operadores de Telecomunicación (en adelante, Operadores) que disponen de numeración depositan sus archivos de datos y del que las entidades legalmente autorizadas los descargan para su uso en la elaboración de Guías, Prestación de Servicios de Directorio y Servicios de Emergencia (todos, en adelante, Entidades Receptoras). Los archivos de datos se almacenan tal y como son entregados por los operadores, sin que la CMT lleve a cabo tratamiento o acceso alguno a ellos. El Sistema también permite a las partes implicadas gestionar de manera eficiente las incidencias que puedan surgir en el intercambio de datos, por ejemplo, en el formato de los mismos, y a la CMT monitorizar que el intercambio se está produciendo conforme a lo establecido.

El sistema debe cumplir las siguientes características y funcionalidades generales:

- a) Tener una alta disponibilidad y tolerancia a fallos, pues se trata de un servicio 24x7d, de carácter permanente.
- b) Disponer de un Almacén de archivos, el repositorio, de gran capacidad que se comporte de forma transparente con los mismos. Su principal función será la salvaguarda de estos archivos y asegurar su disponibilidad inmediata por vía telemática. Estos archivos se mantendrán custodiados permanentemente, no siendo discrecional el acceso a los mismos. Por el contrario, se especificará un conjunto de situaciones en las que sea imprescindible el acceso, en modo consulta, por parte de los gestores (administradores) del Sistema. En caso de producirse cualquier acceso a los datos se realizarán apuntes en el registro de auditoría detallado de eventos.
- c) Mantener exhaustivos ficheros de registro de todas las transacciones efectuadas, de fácil auditoría.
- d) Disponer de un sistema de copias de seguridad fiables y de restauración de datos rápida ante posibles caídas del sistema.
- e) Garantizar la confidencialidad en tránsito de los Ficheros en sentido de entrada y salida, así como que identifique con garantía a los usuarios que se conectan al sistema para entregar u obtener información, y les asigne los convenientes perfiles. El sistema debe estar basado en Certificados Digitales estándar de identidad.
- f) Dado que la CMT no realiza acceso alguno a los datos, ni lleva a cabo su tratamiento, cualquier reclamación sobre su calidad planteada por los receptores de la información deberá ser canalizada hacia los poseedores originales del dato (los Operadores de Telecomunicación).
- g) Disponer de un entorno del Centro de Proceso de Datos (CPD), en el que se ubiquen los sistemas informáticos y de comunicaciones, con altas cotas de seguridad, de forma que el acceso físico a los sistemas se haga siempre de forma controlada, impidiendo la manipulación no autorizada, toda vez que el acceso lógico se protegerá con los sistemas de cifrado anteriormente descritos.
- h) Todas las tareas de administración del Sistema, incluyendo la generación de informes, acceso a registros de eventos, administración de perfiles, etc., tanto a nivel global como de sus subsistemas, se pueden realizar mediante una interfaz de tipo web, siendo posible el acceso remoto al mismo desde cualquier navegador que incorpore los sistemas de seguridad adecuados (uso de certificados digitales de identidad, sesiones SSL, etc.).



3 Administración / Gestión del Sistema de Datos de Abonado.

Se aborda aquí la administración del conjunto de aplicativos que comprenden el Sistema de Gestión de datos de Abonado. Entre las tareas figuran necesariamente:

- **Análisis de los registros de eventos del sistema**, en busca de cualquier tipo de anomalías o funcionamientos anormales. Comunicación a los responsables oportunos de la CMT de tales hechos.
- **Gestión de Incidencias relativas a datos**: intervención de primer nivel en el caso de que el Sistema de Gestión lo requiera. Comunicación a los responsables oportunos de la CMT de la resolución definitiva, o en su caso falta de resolución en plazo, de una incidencia.
- **Administración de los perfiles de usuarios**: a petición de la CMT y según los datos que ésta suministre, se procederá a dar altas y bajas de usuarios, así como asignarles y mantener sus permisos en función de lo que determine la CMT para cada uno de ellos.
- A petición de la CMT, **realizar notificaciones** a todos o parte de los usuarios del Sistema.

- Cumplir con las disposiciones de la **Ley Orgánica de Protección de Datos** y su Reglamento de Medidas de Seguridad, estableciendo un **nivel básico** de medidas de seguridad para el conjunto de archivos presentes en el sistema (datos de abonado y perfiles de los usuarios), incluyendo la elaboración y mantenimiento del **Documento de Medidas de Seguridad** previsto en la normativa. El contratista actuará en este caso como Responsable del Tratamiento por cuenta de la CMT.
- Actuar en general de cara a los usuarios siguiendo en todo caso estrictamente las instrucciones e indicaciones de la CMT.
- **Prestar el servicio de atención y soporte** (telefónico y mediante correo electrónico) a los usuarios del Sistema, resolviendo cualquier duda que pudiera presentarse sobre su funcionamiento y correcto uso. Asimismo, si se reportasen incidencias de naturaleza técnica estuvieran en relación con el software de la aplicación deberá procederse a su gestión y resolución en el más breve plazo posible. Si dichas incidencias de naturaleza técnica estuvieran relacionadas con la plataforma base o con las comunicaciones, deberá procederse a su gestión con el proveedor de *Housing*, además deberán ponerse en conocimiento de la CMT de manera inmediata para que ésta también pueda reclamar su pronta resolución.

4. Mantenimiento del Sistema de Gestión de datos de Abonado

Dentro de las prestaciones a efectuar por el adjudicatario se incluye realizar todas las intervenciones necesarias para el mantenimiento evolutivo-adaptativo de la aplicación, así como las modificaciones en el software que no puedan razonablemente considerarse cubiertas por la garantía.

Dichas prestaciones se llevarán a cabo únicamente cuando resulten necesarias y previa valoración por parte de la Dirección de Sistemas de la CMT y el coordinador técnico designado por el adjudicatario. Las horas de trabajo destinadas a tales trabajos se imputarán a una bolsa de un máximo de 275 horas.

La Dirección de Sistemas Información de la CMT facilitará la documentación básica disponible para la prestación de los trabajos objeto de contratación por la empresa adjudicataria.

El adjudicatario entregará a la Dirección de Sistemas de la CMT la documentación que se genere y utilice en el desarrollo de los trabajos de mantenimiento evolutivo-

adaptativo, correspondientes a todas sus fases (desarrollo, implantación, puesta en marcha y pruebas), tanto en soporte papel como en soporte óptico (CD-Rom), así como todos los archivos fuente en este último formato

5 Horario y lugar de la prestación del servicio

El servicio se prestará desde las 08:00 hasta las 20:30 horas, de lunes a viernes, incluidas las fiestas locales y autonómicas. El lugar de ejecución del contrato será la sede del contratista.

No obstante, en circunstancias excepcionales, que se determinarán a criterio de la CMT, el adjudicatario deberá comprometerse a una plena disponibilidad, sin que la realización del trabajo fuera del horario habitual tenga una consideración especial a efectos de cómputo de horas o tarifa aplicable a las mismas.

6 Plazo de puesta en marcha de los servicios

La puesta a disposición de la CMT del conjunto de Servicios recogidos en el presente pliego se deberá producir en un plazo máximo de 4 semanas, a contar desde la firma del contrato.

Si transcurridos el plazo máximo de 4 semanas desde la fecha de inicio de la ejecución, los trabajos objeto del presente contrato no hubieran comenzado y no se pudiera contar con la disponibilidad del sistema, el contratista asumirá las penalidades correspondientes y en último término, podrá provocar la resolución del contrato.

El adjudicatario se encargará de coordinar el traspaso del servicio con el proveedor actual de manera que se garantice en todo momento la continuidad del servicio. Para lo cual deberá presentar un plan de traspaso del servicio que será supervisado y validado por la Dirección de Sistemas de Información de la CMT.

7 Planificación, dirección, seguimiento y control de los trabajos

Corresponde a la Dirección de Sistemas de Información de la CMT la supervisión del servicio para lograr los objetivos, en base a las especificaciones del presente pliego, proponer las modificaciones que convenga introducir o, en su caso, proponer la suspensión de los trabajos o suministros si existiese causa suficientemente motivada.

La Dirección de Sistemas de Información de la CMT designará un Director Técnico cuyas funciones en relación con el objeto del presente pliego serán las siguientes:

- Velar por el cumplimiento de los servicios exigidos y ofertados
- Emitir las certificaciones parciales de puesta en marcha de los mismos.

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

El adjudicatario designará una persona como Jefe de Servicio que asumirá las labores de interlocución con el Director Técnico nombrado por la CMT.

El Jefe de Servicio debe tener las siguientes características:

- Conocimientos profundos en las especialidades descritas anteriormente.
- Cinco años de experiencia acreditada en la gestión de servicios en entornos similares o superiores de complejidad
- Conocimientos profundos en metodología ITIL
- En los criterios ponderables se valorarán titulaciones universitarias y certificaciones oficiales

Corresponde a la CMT la supervisión, control y aprobación de los trabajos así como determinar las correcciones que se estimen oportunas. El seguimiento y control del servicio se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo y concomitante de la evolución del servicio entre el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario y el Director Técnico designado por la Dirección de Sistemas Información.
- La Dirección de Sistemas Información podrá determinar los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo la planificación, seguimiento y control del servicio.
- Reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, con periodicidad a establecer, del responsable del equipo de trabajo, por parte del adjudicatario, y del Jefe de Servicio o persona en quien delegue, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos de calidad y las variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto.

8 Generación de informes

Para la correcta supervisión de los servicios y del adecuado cumplimiento de los niveles de servicio, se generarán informes tanto de detalle como de resumen, a disposición de la CMT y se presentarán mensualmente a la Dirección de Sistemas de Información de la CMT. Entre los diversos modelos de informe que deben estar disponibles, pueden citarse los siguientes:

- Estado de las bases de datos
- Estado de los sistemas de ficheros.
- Listado de alarmas del sistema de monitorización.
- Resumen de rendimientos de los equipos y disponibilidad del servicio.

- Listado de incidencias en el Sistema: abiertas, cerradas, pendientes, etc.
- Consumo de ancho de banda.
- Estadísticas y consumos de los recursos del sistema.
- Inventario mensual de los elementos de la plataforma.
- Consumo y adjudicación de horas de la Bolsa
- Listados de usuarios del Sistema: general, por perfiles, etc.
- Estado de la carga / descarga de archivos: archivos ya descargados, pendientes, fuera de plazo, etc.
- Indicadores de nivel de servicio.

El adjudicatario deberá incluir en los informes estos y otros indicadores que sean propuestos por la Dirección de Sistemas de Información de la CMT.

9 Valoración del servicio

Cualquier medida de calidad de servicio se llevará a cabo sobre periodos mensuales. El contratista deberá presentar mensualmente los informes de seguimiento que hubiera propuesto en la fase de licitación

Durante la prestación del servicio, se utilizarán los siguientes parámetros y otros que la CMT pueda añadir para valorar el nivel y grado de cumplimiento de todas las tareas que se engloban en dicho servicio:

- Tiempo de resolución de las tareas.
- Calidad en la resolución de servicios.
- Informes periódicos de incidencias.
- Informes periódicos de peticiones.
- Informes periódicos de cambios.
- Estadísticas mensuales.
- Informe mensual de gestión.
- Encuestas de calidad de servicio.
- Cumplimiento de las programaciones de trabajo preestablecidas.

No obstante, los parámetros mínimos exigibles de calidad de servicio serán los que siguen:

- Disponibilidad del servicio en su conjunto (sistemas y comunicaciones): mayor que el 99,6 % del periodo.
- Disponibilidad de comunicaciones y red: mayor que el 99,9 % del periodo.
- Disponibilidad de las copias de seguridad y almacenamiento en disco 100 %.
- Tiempo de respuesta ante incidencias: menor de 60 minutos.
- Tiempo medio de resolución para incidencias graves: 3 horas.
- Porcentaje de resoluciones en el periodo: 95%
- Presentación de un informe mensual de actividad a la Dirección de Sistemas de Información de la CMT antes de diez días laborables del mes siguiente.

No se contemplará la indisponibilidad del servicio debida a fallos de hardware ya que los contratos de mantenimiento no están incluidos en el presente pliego. Conforme avance el servicio, se irán revisando estos parámetros con el objeto de ir obteniendo una mejora continua en la prestación del servicio.

10 Calidad

Durante el desarrollo de los trabajos y la ejecución de las diferentes fases del proyecto la CMT podrá establecer controles de calidad sobre la actividad desarrollada y los productos obtenidos, siempre en el marco de referencia del plan específico de calidad aplicable en cada caso, elaborado conforme a las directrices del "Plan General de Garantía de Calidad para el desarrollo de equipos lógicos".

10.1 Garantía de los trabajos

El adjudicatario deberá garantizar por un año el correcto funcionamiento de los trabajos realizados en la presente contratación, a contar desde la fecha de su finalización, obligándose a realizar, sin coste para la CMT, las correcciones y modificaciones necesarias para subsanar las deficiencias detectadas que eventualmente pudieran aparecer.

10.2 Transferencia tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la CMT a tales efectos, toda la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento técnico de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizados para resolverlos.

10.3 Documentación de los trabajos

Como parte de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a generar la documentación de los trabajos realizados de acuerdo con el Responsable Técnico designado por el Director de Sistemas de Información de la CMT al inicio del proyecto

En Barcelona, a 13 de febrero de 2013

El Presidente de la CMT

Bernardo Lorenzo Almendro



