Consorci Català pel Desenvolupament Local

Carrer València 231, 6a
08007 Barcelona
Tel. 93 496 16 16
ccdl@ccdl.cat

**www.acm.cat**

**Expedient de contractació núm. 2024.01**
Acord marc de subministrament d'equips informàtics i de serveis associats amb destinació a les entitats locals de Catalunya

**Annex núm. 03. LOTS 18 a 41** **Sobre B**

## PROPOSICIÓ TÈCNICA

El senyor ALBERT CASADEJUST CRISTINA com ADMINISTRADOR ÚNIC, de l'empresa OMEGA PERIPHERALS S.L., sota la seva responsabilitat, com a licitador/a de l'Acord marc de subministrament d'equips informàtics i de serveis associats amb destinació a les entitats locals de Catalunya (Exp. núm. 2024.01), declara que la proposta que presenta per el Lot 20, compleix els requisits obligatoris del Plec de Prescripcions Tècniques (PPT) i normativa legal vigent

*Recordem que:*

*Les empreses hauran d'aportar aquest **Annex núm. 03** degudament complimentat i acompanyat de la següent documentació:*

- ***Memòria** relativa als criteris subjectes a un judici de valor*

I, perquè consti, signa aquesta declaració responsable.

*(Barcelona, 29 de maig de 2025)*

35093681M ALBERT CASADEJUST (R: B60343076)

Firmado digitalmente por 35093681M ALBERT CASADEJUST (R: B60343076)
Fecha: 2025.05.29 13:38:20 +02'00'

## 1. ÁMBITO Y ALCANCE DEL SERVICIO

Los servicios gestionados de infraestructuras IT ofrecen a la entidad asociada a ACM mejorar el servicio y disponibilidad de infraestructuras IT. El objetivo de este servicio es la prestación de un servicio gestionado de infraestructuras IT para las entidades asociadas a la ACM.

El alcance de los servicios prestados por Omega en este ámbito incluye, entre otros:

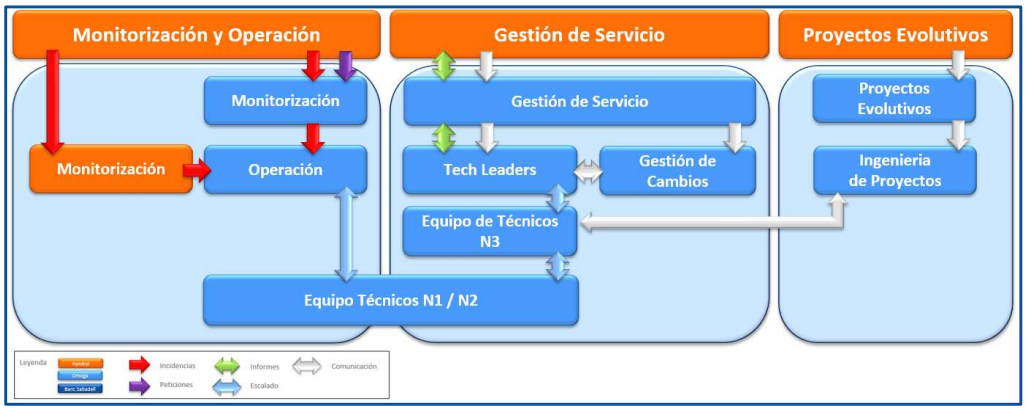
- **Gestión de la demanda operacional** en forma de soporte a incidencias, problemas y peticiones de la infraestructura que forma parte del alcance del servicio.

## 2. DESCRIPCION DEL SERVICIO

**OMEGA PERIPHERALS** basa la prestación de su servicio gestionado TIC en las mejores prácticas propugnadas por ITIL. Para llevar a la práctica esta metodología de una manera satisfactoria, Omega Peripherals se apoya en el éxito de implementaciones anteriores en varios clientes utilizando modelos probados y alineados con las recomendaciones y mejores prácticas, además de contar con el apoyo de un equipo humano con las capacidades adecuadas para garantizar la prestación del Servicio y de las herramientas de gestión adecuadas.

El objetivo es asegurar que los servicios se ofrezcan de forma efectiva y eficiente, esto incluye cumplir con los requerimientos del cliente, resolver fallos en el servicio, solucionar problemas y llevar a cabo operaciones rutinarias.

A continuación, se muestra un esquema de la estructura del servicio gestionado TIC en el que se pueden ver los principales procesos y los flujos de información entre cada uno de estos. El workflow que les presentamos tendrá que integrarse con el modelo operativo y a las herramientas de la entidad asociada a la ACM.




En nuestra oferta se incluyen todas las funciones requeridas para garantizar los niveles de servicio exigidos y de forma adicional, aquellas tareas de valor añadido que permitan una evidente mejora de las calidades del servicio de los sistemas en términos de reducción de costes, incremento de rendimiento, aseguramiento de calidad y evolución tecnológica.

A continuación, se listan algunas de las actividades habituales del servicio:

- **Gestión de la Transición e inicio del servicio** (2 meses):
  - Elaboración de inventario detallado de equipos y aplicaciones.
  - Definición de los planes de mantenimiento preventivo adaptados a los tipos de equipos.
  - Identificación de posibles mejoras en los procesos de mantenimiento y configuración.
  - Definición de procesos y gravedades para las tareas de mantenimiento correctivo.
- **Mantenimiento Preventivo** que incluye (en función de la modalidad escogida y de los equipos y tipos de equipos que se incluyan):
  - Revisión periódica de los equipos y sistemas informáticos.
  - Actualización de software y firmware.
  - Supervisión de las redes y el sistema de seguridad.
  - Mantenimiento de los sistemas de refrigeración, suministro eléctrico y conexiones.
  - Orientar el servicio a asegurar la Continuidad de negocio.
- **Gestión de los Sistemas y Gestión Proactiva** que incluye:
  - Gestión de usuarios.
  - Gestión y seguimiento de las reparaciones de equipos en garantía.
  - Configuración y ajuste en función de los cambios organizativos.
  - Soporte en la adquisición de nuevos equipos y aplicaciones de acuerdo con la oferta de este acuerdo marco.
  - Soporte a la instalación y configuración de nuevas aplicaciones o servicios.
- **Atención y soporte técnico** que incluye:
  - Atención telefónica.
- Soporte por correo electrónico y a través de una plataforma de tíquets operativa 24 horas.
  - Respuesta inmediata a incidencias críticas fuera del horario laboral.
- **Mejoras y propuesta de evolución** de forma anual se presentarán propuestas de mejora que incluyan:
  - Soluciones para optimizar el rendimiento y la seguridad de los sistemas
  - Implementación de nuevas tecnologías o funcionalidades que mejoren la eficacia operativa.
  - Planes para reducir costes de mantenimiento a largo plazo.
- **Sistemas de monitorización y supervisión**. Los equipos de la entidad se añadirán a la consola de monitorización de Omega para detectar anomalías y prevenir incidencias críticas.

## 2.1. Demanda Operativa

La demanda operativa son el conjunto de tareas encaminadas a la atención y resolución de Incidencias, problemas y peticiones operacionales sobre la plataforma. Esta demanda será atendida tanto por los equipos de Nivel 1, Nivel 2 y Nivel 3 de Omega Peripherals en 24x7. En función del tipo de Incidencia, problema o petición y su SLA.

- Definir qué elementos monitorizar para la correcta detección de eventos/incidencias. Ajuste fino de los niveles de tolerancia.
- Asegurar que los distintos componentes que dan servicio a las plataformas estén correctamente monitorizados.
- Identificar y categorizar los eventos que se produzcan en las plataformas.
- Recepción y resolución de incidencias asociadas a las plataformas.

- Apertura, seguimiento y resolución de incidencias con fabricante. Publicación en KB de "work around" a seguir para incidencias identificadas como repetitivas.
- Gestión de Problemas de las plataformas. Categorización de los problemas. Resolución de los problemas que aparezcan en el ámbito de las plataformas.
- Prevenir incidentes y minimizar el impacto de aquellos Incidentes que no pueden prevenirse
- Mantenimiento del catálogo de servicios.

### 2.1.1. Gestión de la demanda Operativa

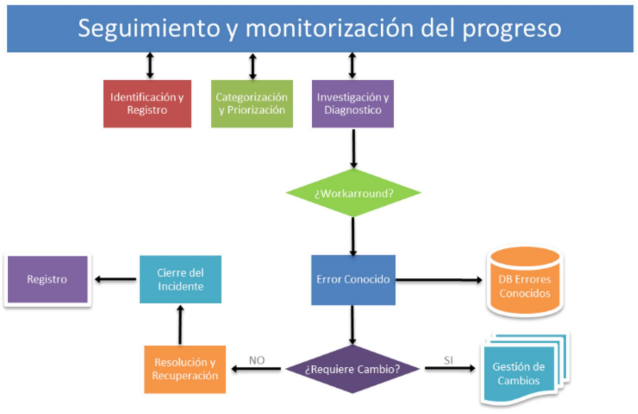
La demanda operativa son el conjunto de tareas encaminadas a la atención y resolución de Incidencias, problemas y peticiones operacionales sobre la plataforma. Esta demanda será atendida tanto por el equipo de Omega Peripherals. En función del tipo de Incidencia, problema o petición y su SLA esta será atendida por un equipo u otro, pudiendo escalar la incidencia entre equipos.

La volumetría asociada a esta demanda será medida por el número de tickets y será gestionado por la herramienta de Ticketing de Omega Peripherals o de la entidad asociada a la ACM, según se defina en el alta del servicio.

### 2.1.2. Gestión de Incidencias

Para garantizar la respuesta del servicio en el 100% de los casos, dentro del horario del servicio se dedicará un equipo de técnicos en infraestructuras TI con el grado de conocimiento necesario para identificar y clasificar la incidencia adecuadamente atendiendo a los niveles de severidad definidos y consensuados con el cliente, escalando la incidencia a niveles superiores o a los fabricantes si fuera preciso y realizando todas las acciones que sean necesarias para su resolución en el menor tiempo posible.

La metodología que se sigue en cuanto a la gestión de Incidencias se describe en el siguiente esquema:




Se contemplan las siguientes actividades dentro de este servicio:

- Recepción, Identificación y registro de incidencias
- Categorización y priorización de la incidencia, problema o avería en función de su criticidad e impacto.
- Proporcionar soluciones temporales (workarounds) y parches para paliar el impacto.
- Investigación y diagnóstico.

- Escalado al soporte especializado (soporte 3º nivel y fabricantes)
- Control y seguimiento del estado de la incidencia,
- Registro de toda la documentación técnica elaborada durante la incidencia
- Proponer RFCs (Request for Changes) para llevar a cabo la implementación de las soluciones a los problemas
- Cierre de las incidencias
- Analizar y determinar las causas de Incidentes recurrentes y proponer soluciones
- Realizar seguimientos de los orígenes y soluciones a los problemas
- Estudiar tendencias para prevenir Incidentes potenciales
- Recolección de información sobre los problemas

Cuando las Incidencias se resuelven, la información acerca de la resolución queda registrada lo que permite acelerar el tiempo de resolución y determinar futuras soluciones en base a las existentes, reduciendo el tiempo de resolución de Incidencias. Gracias a esto se consigue un menor tiempo de inactividad e interrupción en los sistemas más críticos de negocio.

### 2.1.3. Gestión de Peticiones

Dentro del horario del servicio se dedicará un equipo de técnicos en infraestructuras TI con el grado de conocimiento necesario para identificar y clasificar la petición, atendiendo a los niveles de severidad definidos y consensuados con entidad asociada a la ACM, realizando todas las acciones que sean necesarias para su implementación en el menor tiempo posible.

La metodología que se sigue en cuanto a la gestión de Incidencias se describe en el siguiente esquema:

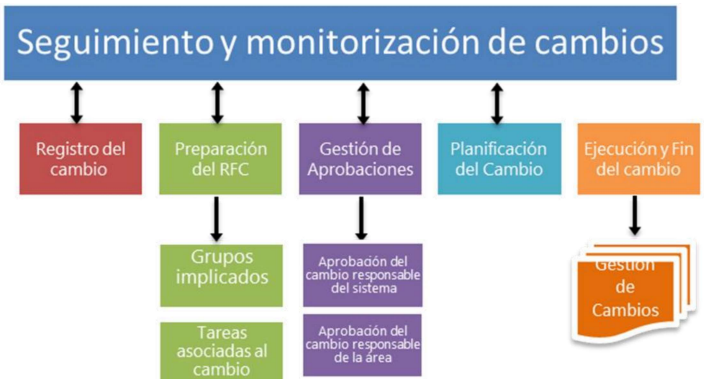
Se contemplan las siguientes actividades dentro de la Gestión de Peticiones:

- Recepción y registro de Peticiones
- Categorización y priorización de la petición
- Registro de toda la documentación técnica elaborada durante la petición
- Actualizar la información en Gestión de Cambios.
- Cierre de la petición

### 2.1.4. Gestión de Cambios

Dentro del horario del servicio el equipo técnico de infraestructuras TI serán también los responsables de la gestión de cambios.

La metodología que se sigue en cuanto a la gestión de cambios se describe en el siguiente esquema:




Se contemplan las siguientes actividades dentro de esta Gestión:

- Recepción y registro del cambio
- Preparación del RFC del cambio.
- Gestionar el ciclo de aprobaciones
- Planificar el cambio
- Abrir, ejecutar y cerrar el cambio en tiempo y forma.

## 2.2. Modelo de Gobierno (Seguimiento del Servicio)

El principal objetivo del Modelo de Gobierno del servicio es definir la participación y responsabilidad de cada uno de los equipos intervinientes con el fin de alinear el servicio a las necesidades de negocio, garantizar la máxima calidad y mejora continua del servicio.

La relación con el receptor del servicio será gobernada por entidad asociada a la ACM, absteniéndose Omega Peripherals de proporcionar cualquier tipo de información al receptor sin el consentimiento previo de la entidad asociada a la ACM.

Para coordinar la relación de Omega Peripherals con entidad asociada a la ACM y el receptor del servicio, se propone el siguiente modelo relacional, definido en cuatro niveles: Nivel Operativo, Táctico, Estratégico y Tecnológico.

### 2.2.1. NIVEL OPERACIONAL - EQUIPO OPERATIVO

El equipo Operativo se responsabilizará de la gestión diaria del servicio en cuanto a su ejecución, control y supervisión técnica. Dada la orientación eminentemente práctica del servicio a ejecutar, se definirá la forma más productiva y eficiente de realizar el seguimiento diario del servicio, sin que se considere necesario la creación de un comité especifico. En todo caso quedará reflejada la trazabilidad de las actuaciones realizadas.

| entidad asociada a la ACM | OMEGA PERIPHERALS |
|---|---|
| Equipo Técnico | Equipo Técnico |
| Service Manager | Service Manager |

Funciones:

- Realizar el seguimiento de la operación diaria del servicio y gestionar la resolución de problemas e incidencias de las plataformas.
- Realizar el seguimiento diario de las peticiones del servicio.
- Seguimiento de los proyectos o tareas en curso
- Priorizar y/o replanificar tareas.
- Revisión de la buena ejecución de los cambios
- Coordinar actuación con los equipos
- Trasladar al equipo percepciones, inquietudes, trasladadas a los gestores del servicio

### 2.3. Informes

La documentación que se realizará para los diferentes Comités será la siguiente:

**Informe Técnico,** dirigido al responsable del Servicio de la entidad asociada a la ACM y orientado a analizar la situación técnica, el estado de los desarrollos y el tratamiento de las incidencias, incluyendo propuestas para su disminución o eliminación de las recurrentes.

**Informe de Evolución,** dirigido al responsable del Servicio de la entidad asociada a la ACM y, en su caso, a la Dirección de la entidad asociada a la ACM para el seguimiento y control del servicio. Estos informes contendrán la siguiente información:

- Seguimiento de los acuerdos de nivel de servicio.
- Valores absolutos de los Indicadores del Servicio.
- Hechos destacables del periodo
- Seguimiento de las iniciativas/proyectos en curso.
- KPIs de servicio de peticiones, incidencias, cambios e intervenciones fuera de horario.
- Nº Total de Incidencias y Tareas
- Tiempo total invertido por actuación y global.
- Nº de actuaciones correctivas cerradas y tiempo invertido
- Tiempo Medio de Resolución
- Nº de Correctivos Abiertos, Cerrados y Pendientes
- Nº de Evolutivos, Desarrollo de proyectos e interlocuciones con Proveedores.

Dado que la trazabilidad de las actuaciones es, aparte de una obligación impuesta por nuestros sistemas de calidad, un evidente valor en sí para entidad asociada a la ACM, toda esta documentación, además de las actas correspondientes, estará disponible en el portal documental de Omega Peripherals.

Adicionalmente, entidad asociada a la ACM podrá solicitar cuanta información desee para controlar la ejecución del servicio.

## 3. CONDICIONES DEL SERVICIO

### 3.1. Canales de comunicación

Los canales de comunicación de peticiones, cambios e incidencias serán:

- Herramienta de Ticketing de Omega Peripherals o de la entidad asociada a la ACM, según se defina en el alta del servicio.

## 3.2. Forma de prestación del servicio

En cuanto a la forma de prestación del Servicio, el equipo técnico dedicado a prestar el servicio estará formado por personal remoto.

Además, el servicio cuenta con la figura del Technical Service Manager quien mantendrá las reuniones de seguimiento con el equipo de la entidad asociada a la ACM.

## 3.3. Horario del servicio

A continuación, se detallan el horario asociado al Servicio:

- **Demanda Operacional,** será atendida por el equipo de Servicio en modalidad **24x7** y se complementará con el Servicio de Guardia 24x7 de técnicos especialistas en caso de incidencias críticas.

- **Demanda evolutiva,** será atendida en horario **8x5.**

## 3.4. Infraestructura para dar el servicio

Para el seguimiento y medición del servicio se usarán las herramientas establecidas en el alta del servicio según se acuerde entre entidad asociada a la ACM y Omega Peripherals.

## 3.5. Seguimiento y registro documental

Las incidencias, peticiones y cambios serán documentadas durante todo el proceso hasta su resolución, quedando reflejados todos sus estados y las tareas realizadas durante toda la vida y hasta el cierre de la incidencia.

Esta información debería poder ser accedida por entidad asociada a la ACM a través de la herramienta que se establezca en el alta del servicio.

## 3.6. Detalle de Tareas y Actividades propuestas

El modelo de servicio gestionado propuesto contempla el mantenimiento preventivo, correctivo, evolutivo y perfectivo.

- Las actividades asociadas al **mantenimiento preventivo** se orientan a prevenir y detectar con antelación suficiente, situaciones futuras que pueden afectar a la disponibilidad del uso de la infraestructura y por consiguiente la disponibilidad de un servicio.
- Las actividades asociadas al **mantenimiento correctivo** se orientan a resolver las incidencias de la infraestructura dando cumplimiento a los ANS establecidos.

En este apartado se definen las tareas que el personal de Omega Peripherals destinado al servicio gestionado llevará a cabo, a fin de garantizar el buen funcionamiento y la calidad que se espera del servicio.

Las tareas se clasifican en:

### 3.6.1. Tareas de Operación y Administración de la plataforma

En este grupo se engloban todas las tareas y actividades diarias encaminadas a mantener la operación diaria de los sistemas del servicio.

| Descripción |
|---|
| **Monitorización del entorno**<br>Verificar el correcto funcionamiento y revisar las alertas:<br>• Monitorización activa.<br>• Identificar y categorizar los eventos que se produzcan en las plataformas.<br>• Abrir y reseguir incidencias con otros equipos y servicios involucrados. |
| **Gestión de Incidencias**<br>Gestión diaria de Incidencias:<br>• Recepción y resolución de incidencias asociadas a las plataformas<br>• Categorización de las incidencias en base a los criterios de severidad y criticidad.<br>• Apertura, seguimiento y resolución de incidencias con fabricante. |
| **Gestión de Problemas**<br>• Categorización de los problemas.<br>• Resolución de los problemas que aparezcan en el ámbito de las plataformas.<br>• Eliminación de eventos/incidencias recurrentes.<br>• Prevenir incidentes y minimizar el impacto de aquellos incidentes que no pueden prevenirse<br>• Mantenimiento de una BBDD de problemas conocidos (Known errors). |
| **Gestión de Peticiones**<br>Gestión diaria de Peticiones:<br>• Atención y Resolución de las Peticiones del servicio. |
| **Gestión de Cambios**<br>Gestión de Cambios de las plataformas:<br>• Planificación, categorización, alta y seguimiento de cambios en las herramientas del cliente.<br>• Ejecución de cambios planificados. |

### 3.6.2. TAREAS DE SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

| Descripción |
|---|
| **Reuniones operativas de seguimiento de servicio**<br>Reuniones periódicas de Seguimiento de servicio:<br>• Reuniones de seguimiento del servicio. |
| **Reuniones de seguimiento y mejora del servicio**<br>Reuniones periódicas de carácter táctico de seguimiento y mejora del servicio:<br>• Reuniones de carácter táctico de evolución y mejora del servicio. |
| **Reuniones seguimiento de proyectos evolutivos**<br>Reuniones periodicas de seguimiento de proyectos evolutivos:<br>• Reuniones de seguimiento de proyectos evolutivos. |
| **Reuniones ejecutivas de seguimiento del servicio**<br>Reuniones periódicas de seguimiento de servicio:<br>• Revisión de KPI del servicio. |

- Volumetrías de incidencias, peticiones y cambios del periodo.
- Informe de Capacidad de la plataforma.
- Cumplimiento de SLA's.
- Hechos relevantes del periodo.
- Informe de Riesgos.

### 3.6.3. DOCUMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA

| Descripción |
|---|
| **Mantenimiento del esquema de la arquitectura**<br>Esquema de la arquitectura de hardware y software: almacenamiento, servidores, y sistemas virtualizados, incluyendo inventario actualizado de todos los elementos de la instalación y de los servidores a proteger. |
| **Mantenimiento del inventario**<br>Mantenimiento y control del inventario y actualización de la CMDB |
| **Mantenimiento de la Documentación Operativa del entorno**<br>Mantenimiento de la Documentación operativa del entorno. |
| **Documentación How to ..?**<br>Documentación paso a paso de actuación ante incidencias. |

### 3.6.4. INFORMES DE SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

La siguiente tabla resume y recoge con mayor detalle el alcance y contenido de cada uno de los informes de seguimiento del servicio que Omega Peripherals entregará a entidad asociada a la ACM. El contenido y formato de cada informe y la inclusión de otros informes de gestión se consensuarán con entidad asociada a la ACM durante la fase de transición del servicio.

| Descripción |
|---|
| **Informe ejecutivo de seguimiento de Servicio**<br>Informe ejecutivo mensual, dirigido al Comité de Dirección de la entidad asociada a la ACMs, muestra la situación y evolución del servicio en un formato sencillo y resumido, ofreciendo una visión global y única del Servicio:<br>• Revisión de KPI del servicio<br>• Volumetrías del incidencias, peticiones y cambios del periodo.<br>• Informe de Capacidad de la plataforma<br>• Cumplimiento de SLA's<br>• Hechos relevantes del periodo<br>• Evolución de Proyectos en curso<br>• Mejoras y automatización aplicadas en el periodo<br>• Informe de Riesgos |
| **Informes de específicos**<br>Informes de averías, de actualizaciones concretas, de revisión o análisis de infraestructura, etc… |

### 3.6.5. INFORMES DE CAPACIDAD

Informe de capacidad de la infraestructura que Omega Peripherals entregará al responsable de Servicio entidad asociada a la ACM, el contenido y formato de cada informe y la inclusión de

otros informes de gestión se consensuarán con entidad asociada a la ACM durante la fase de transición del servicio.

| Informe | Responsable | Contenido |
|---|---|---|
| **Informe de Capacidad** | Service Manager de la entidad asociada a la ACM | Informe de volumetría, capacidad actual y posible crecimiento del entorno |

### 3.6.6. Informes de Rendimiento

Informe de rendimiento de la infraestructura que Omega Peripherals entregará al responsable de Servicio entidad asociada a la ACM, el contenido y formato de cada informe y la inclusión de otros informes de gestión se consensuarán con entidad asociada a la ACM durante la fase de transición del servicio.

| Informe | Responsable | Contenido |
|---|---|---|
| **Informe de Rendimiento** | Service Manager de la entidad asociada a la ACM | Informe de rendimiento del entorno |

### 3.6.7. Informes de Riesgos

Informe de Riesgos detectados de la infraestructura que Omega Peripherals entregará al responsable de Servicio entidad asociada a la ACM, el contenido y formato de cada informe y la inclusión de otros informes de gestión se consensuarán con entidad asociada a la ACM durante la fase de transición del servicio.

| Informe | Responsable | Contenido |
|---|---|---|
| **Informe de Riesgos** | Service Manager de la entidad asociada a la ACM | Informe de riesgos del entorno |

35093681M ALBERT CASADEJUST (R: B60343076)
Firmado digitalmente por 35093681M ALBERT CASADEJUST (R: B60343076)
Fecha: 2025.05.29 13:36:16 +02'00'