

MEMÒRIA TÈCNICA

Exp. Núm. 85/23

Objecte del contracte	<p>Modelització de protocol d' Acords de Nivell de Servei (ANS's) per les consultes i incidències a les infraestructures i dispositius de la xarxa de telecomunicacions de l'IMMB.</p> <p>D'acord amb els resultats del Pla de Sistemes i els requeriments de la Gerència de l'Institut s'ha desenvolupat una xarxa de telecomunicacions a l'IMMB composta per més de 300 nodes de comunicació de la que pegen actualment diferents subxarxes: subxarxa CMS composta per 100 pantalles i 2 vídeowalls, Subxarxa de Lockers: 14 lockers i instal·lació per 16 mes . Subxarxa de comptapersones: un sistema de comptapersones compost per més de 50 càmeres i la futura subxarxa de sensors composta per dispositius de control preparats per a la instal·lació de sensors de control de diferents tipologies (controls de temperatura, càmeres de fred, escales mecàniques, ascensors.</p> <p>Adicionalment cadascun dels mercats disposa dels seus routers corporatius per a l'accés a internet depenents dels seus corresponents ISP's</p> <p>Actualment es disposen de serveis de manteniment de Nivell 2 (N2) especialitzats (manteniment correctius) per part dels fabricants/proveïdors dels diferents serveis en cada subxarxa i també en la xarxa general de telecomunicacions</p> <p>L'objecte del contracte es disposar d'una modelització dels nivell de servei associats a cadascuna de les subxarxes que componen la xarxa global distingint entre Serveis de Nivell 1 i Serveis de Nivell 2 (tal com es detalla en el propers punts d'aquest document) detallant els procediments d'actuació i operació que poden ser remots i /o presencials sobre el terreny depenent de la tipologia de la incidència i subxarxa.</p>
-----------------------	---

Característiques de la prestació:

Existeix la necessitat de disposar dels serveis d'un consultor que modelitzi i testegi el quadre d'incidències possible d'acord amb el següent detall:

- Alineació estratègica i identificació dels diferents serveis implicats i ANS existents
- Tipificació i classificació de consultes / incidències / problemes / demandes de la infraestructura i els dispositius de la xarxa de telecomunicacions de l'IMMB
- Distinció entre incidències de servei de nivell 1 (N1) i de Nivell 2 (N2)

Generalment les incidències N1 comporten actuacions menors i/o consultes mentre que les incidències N2 poden estar associades a mal funcionament del dispositiu/solució i comporten intervencions per part de l'adjudicatari i/o gestions de garanties . En aquest sentit caldrà:

- Distingir que queda dintre de l'abast del servei especialista (N2) i que és genèric (N1) no imputable a N2 i que es pot resoldre directament des de l'IMMB
- Cal distingir per a cada incidència N1 el model de servei possible (remot o presencial) i determinar d'acord amb les especificacions de l'IMMB els temps òptims de d'operació
- Cal definir per a cada incidència N1 i N2 el model d'operació especificant. Hi ha actualment 10 famílies de tipologies identificades amb una mitjana de 5
 - Canal d'entrada
 - Actors implicats: Qui ho fa?
 - Procés d'actuació (Tasques i subtasques-> procés sencer dibuixat) Com es fa ?
 - Procés d'escalat: relació entre N1 i N2
 - Qualificació de la incidència
 - Temps d'operació associats
 - Diagrama de flux per família d'incidència

Així, com a resultat d'aquesta primera tasca s'obtindrà un lliurable 1 amb la relació de les diferents tipologies d'incidències N1 i N2 diagramades i documentades en detall

- La taula d'incidències amb el detall anterior es lliurarà al adjudicatari actual el programari de gestió d'incidències de l'IMMB. Conjuntament amb la PMO de Sistemes es validarà i ajustarà la taula en el programari amb el proveïdor d'aquest i es faran els ajustos necessaris per digitalitzar el model. S'obtindrà així un lliurable 2 (Taula digitalitzada i validada per introduir al programari
- Disseny del servei de gestió de la infraestructura i procediments associats
- Definició de la transició i operació del servei

	<ul style="list-style-type: none">• Pilotar sobre el terreny la validesa del model amb 4 casos reals<ul style="list-style-type: none">○ Fer amb personal de l'IMMB i de Sistemes les validacions en mercats de 4 casuístiques de N1 on hi hagi resolució directe per N1, escalat de N1 a N2, devolució de N2 a N1 , Resolució fora de termini en N2 i veure com queden registrades aquestes intervencions a l'eina de gestió d'incidències d'acord amb el model plantejat validant la solució o proposant alternatives○ Definició del procés de millora contínua del servei
--	--

Aquestes tasques s'han de executar en un període màxim de 4 mesos a partir del moment de la seva contractació

Pressupost de licitació i valor estimat.

Càlculs que determinen el pressupost de licitació.	Estimació de preu/hora per el perfil professional sol·licitat <ul style="list-style-type: none">• Enginyer Hores estimades: 350
--	---

Dels càlculs anteriors, resulta un preu base estimat de 14.200 euros més 2.982€ d'IVA al 21%, sumant un total de 17.182 euros IVA inclòs.

Observacions:	Criteria de valoració addicional al preu: Solvència tècnica. Cal un proveïdor de serveis amb titulació universitària d'enginyeria tècnica en telecomunicacions o informàtica amb: <ul style="list-style-type: none">a) Experiència acreditable en la instal·lació xarxes de telecomunicacions vinculades amb xarxes de lockers on calgui haver gestionat franges de lliurament logístic.b) Acreditació d'un certificat de gestió de projectes de tecnologies d'informació (tipus ITIL Service Management (Certificació Foundation)) o similar.
---------------	---