

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE APOYO DE UNA AUDITORIA DE LOS SERVICIOS INFORMATICOS DEL PUESTO DE USUARIO Y DE COMUNICACIONES DE SEGITTUR.



SEGITTUR
turismo e innovación

ÍNDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO	3
2. EJECUCIÓN Y GESTIÓN DEL PROYECTO	8
3. ADJUDICACIÓN	8

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de la contratación es la realización de una auditoria de los servicios de gestión y soporte microinformático o del puesto de usuario, así como de las comunicaciones de SEGITTUR.

El alcance del contrato proporcionará la información necesaria para permitir a SEGITTUR la toma de decisión pertinente para implementar las acciones requeridas encaminadas a corregir y subsanar las deficiencias observadas, en el caso de existir, y a elaborar planes de mejora en los servicios objeto de estudio.

El adjudicatario planteará igualmente Planes de Contingencia acordes a las necesidades detectadas durante la Consultoría. Los controles, verificaciones, validaciones y evaluaciones se plasmarán en los Planes de Acción y Recomendaciones.

El objetivo es obtener un marco de referencia para determinar el escenario futuro de los servicios de gestión Microinformáticos y los Sistemas de Información de SEGITTUR, garantice la prestación óptima de los servicios TIC necesarios y dé respuesta a las necesidades y los objetivos estratégicos de la Sociedad.

Concretamente los servicios de apoyo a prestar son:

- Realización de una consultoría y auditoria que oriente a la verificación y al aseguramiento del uso adecuado y eficiente de las tecnologías, infraestructuras y licencias que posee SEGITTUR.
- El proyecto se debe realizar como mínimo con las siguientes fases:
 - Fase 1: Preparación y Análisis
 - Fase 2: Evaluación del Estado Actual
 - Fase 3: Diseño del Nuevo Modelo de Servicios.
 - Fase 4: Plan de Transformación

1.1. Fase 1: Preparación y Análisis

Esta fase se establece una comprensión clara y compartida del alcance y las expectativas del proyecto, recopilando la información relevante sobre los sistemas TIC actuales para entender las necesidades y desafíos de los responsables de los servicios y de los usuarios clave.

1.1.1 Objetivos

- Establecer una comprensión clara y compartida del alcance del proyecto y las expectativas.
- Establecer un plan de trabajo para el proyecto e identificar los usuarios clave que deben participar.
- Recopilar toda la información relevante sobre los sistemas de TIC actuales y la documentación existente para formar una base sólida para el análisis.
- Entender las necesidades y desafíos de la Dirección y de los usuarios clave a través de entrevistas y sesiones de trabajo, buscando alinear el Modelo de Servicio con los requerimientos del negocio

1.1.1 Entregables

Documento de toma requisitos, incluyendo lo siguiente:

- Informe de Requisitos: Un documento que resume los requisitos y expectativas que se han recopilado durante esta fase.
- Plan de Proyecto: Un cronograma que incluye tareas, responsables, dedicaciones de los usuarios clave y plazos para la ejecución del proyecto.

1.2. Fase 2: Evaluación del Estado Actual

Esta fase se realizará una auditoría técnica para evaluar la infraestructura TIC actual (As-Is), analizando los procesos usados para la prestación, gestión y seguimiento de los servicios e identificar las brechas entre el estado actual y las mejores prácticas del sector.

1.2.1 Objetivos

- Realizar una auditoría técnica para evaluar la infraestructura TIC actual y determinar su adecuación a los requisitos y previsiones de SEGITTUR, su eficacia y posibles áreas de mejora.
- Analizar los procesos que se usan en la actualidad para la prestación, gestión y seguimiento de los servicios buscando identificar ineficiencias y oportunidades de optimización.
- Identificar las brechas entre el estado actual y las mejores prácticas del sector de cara a la definición del nuevo Modelo y definir las áreas de enfoque para potenciales mejoras.

1.3.1 Entregables

Un documento con el análisis de la situación actual (As-Is), identificando las necesidades de mejora de los servicios existentes y los nuevos servicios a generar, en base a la evolución del negocio, las necesidades de SEGITTUR y su estrategia. El análisis de la situación actual deberá tener en cuenta tanto a las áreas IT como a las unidades de negocio desde la perspectiva de los sistemas de información. Incluirá lo siguiente:

- Informe de Evaluación: Un análisis detallado del estado actual de la infraestructura y los procesos, con recomendaciones preliminares para la mejora.
- Lista de Oportunidades de Mejora: Un documento que identifica áreas clave para la mejora y las oportunidades de optimización.

1.3. Fase 3: Diseño del Nuevo Modelo de Servicios.

Esta fase se definirá la arquitectura del nuevo modelo de servicios TIC (To-Be), para respaldar los objetivos del negocio y mejorar la eficiencia operativa. Se seleccionarán las tecnologías y herramientas adecuadas para su implementación.

1.4.1 Objetivos

- Definir la arquitectura del nuevo modelo de servicios TIC que respalde los objetivos del negocio y mejore la eficiencia operativa.

- Seleccionar las tecnologías y herramientas adecuadas que permitan una implementación efectiva del nuevo modelo de servicios
- Identificar y seleccionar las soluciones más eficientes para la contratación de servicios externos.

1.5.1 Tareas

- Definición de Arquitectura: A partir de modelos propios y de mejores prácticas del mercado, se especificará la estructura y los componentes del nuevo modelo de servicios TIC.
- Selección de Tecnologías: Se confirmará la adecuación de las herramientas y tecnologías actuales y, en su caso, se identificarán las herramientas y plataformas tecnológicas más adecuadas para implementar el nuevo modelo de servicios.
- Análisis de Procesos de Gestión: Se realizará un estudio detallado de los procesos de gestión actuales para identificar áreas de mejora y eficiencia.
- Análisis del Modelo de Relación: Se revisa cómo interactuarán las diferentes partes interesadas (stakeholders) en el entorno actual de los Servicios TIC para identificar carencias y oportunidades de mejora.

1.6.1 Entregables

Un documento recogiendo la propuesta de evolución (To-Be) para reflejar el escenario futuro propuesto, planteando el Conjunto de modelos que constituya la arquitectura de información, la arquitectura tecnológica, y la organización TIC, estableciendo en el nuevo contexto el modelo de prestación de servicios tanto de infraestructuras, aplicaciones y de los servicios informáticos al usuario, como el modelo de gobierno de los sistemas de información, basándose en las mejores prácticas recomendadas en ITIL.

En concreto se abarcarán los siguientes aspectos:

- Modelo de Servicios TIC: Incluye la arquitectura definida y las especificaciones técnicas del nuevo modelo de servicios.
- Proyectos TIC: identificación de programas y proyectos clave, estimación de costes y beneficios, priorización, capacidades necesarias y plan a alto nivel para su implantación.
- Acciones necesarias para adoptar los nuevos modelos propuestos.
- Procesos de Gestión: Incluye la estructura de los procesos de gestión optimizados y cómo se integrarán en el nuevo modelo de servicios.
- Modelo de Relación: Un esquema con la estructura de las relaciones entre los stakeholders y cómo interactuarán en el nuevo entorno.
- Plan de Implementación: Una estrategia con un plan descriptivo de cómo se introducirá el nuevo Modelo de Servicios TIC en la organización.

1.4. Fase 4: Plan de Transformación

Esta Fase del proyecto de consultoría se centra en elaborar una hoja de ruta detallada para guiar la evolución digital de la organización, asegurando que esté alineada con los objetivos de negocio de SEGITTUR.

1.7.1 Objetivos

- Desarrollar una hoja de ruta clara y detallada que guíe la evolución digital de la organización, estableciendo fases, hitos y KPIs.
- Asegurar que el plan esté alineado con la estrategia y los objetivos de negocio de SEGITTUR, maximizando así el valor del proyecto

1.8.1 Tareas

- Desarrollo de Hoja de Ruta: Se establecerán fases, hitos y KPIs para guiar la evolución digital de la organización.
- Alineación Estratégica: Se asegurará que el plan de transformación digital apoya y está alineado con los objetivos de negocio de SEGITTUR.

1.9.1 Entregables

Documento con el Plan de puesta en marcha y seguimiento para conocer el grado de cumplimiento de lo propuesto mediante mecanismos de evaluación adecuados, incluyendo una propuesta organizativa para la realización del seguimiento. Debe incluir lo siguiente:

- Hoja de Ruta de evolución digital de SEGITTUR: Un calendario detallado con fases y objetivos claros para la transformación digital.
- Documentación de Planes de Contingencia: Guías y procedimientos para la gestión de riesgos durante la implementación del plan.

A. Otras obligaciones del adjudicatario.

ENTREGABLES:

El adjudicatario deberá entregar los siguientes documentos:

1. Documento de recogida de requisitos.
2. Documento análisis situación actual (As-Is)
3. Documento con la propuesta de evolución (To-Be)
4. Plan de puesta en marcha. Hoja de ruta.

El adjudicatario se compromete a facilitar a las personas designadas por SEGITTUR toda la información y documentación que le sea solicitada con el fin de disponer del necesario conocimiento del desarrollo de los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse.

Para la correcta prestación de estos servicios el adjudicatario destinará a la ejecución del contrato un equipo de trabajo compuesto por, al menos, el perfil profesional que se refieren a continuación:

- Perfil de Consultor Analista o perfiles profesionales equivalente, con conocimiento y experiencia profesional de al menos 3 años, en:
 - Auditorías de sistemas informáticos.
 - Consultoría en Servicios de tecnología de la información

- Consultoría y auditoría en planificación y revisión estratégica de sistemas de información o de tecnología de la información
- Consultoría en planificación de instalaciones informáticas.
- Consultoría en gestión de proyectos.
- Gestión y explotación de sistemas de información o de tecnología de la información.

Los requisitos establecidos para los miembros del equipo de trabajo se consideran requisitos indispensables para la correcta ejecución de los trabajos. En caso de no cumplir los requisitos establecidos se procederá a la exclusión de la oferta presentada.

Los cambios en la composición del equipo de trabajo deberán ser por perfiles de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir, y en todo caso, ser comunicados y aprobados previamente a SEGITTUR.

Para la correcta prestación del servicio la empresa adjudicataria dotará al personal destinado al mismo de las herramientas necesarias (hardware y software) para su correcta ejecución. En este sentido dotará a su personal de los siguientes recursos de hardware y software:

- Portátil o equipo de sobremesa con sistema operativo Windows Professional.
 - La arquitectura del equipo hardware no debe ser superior a 3 años.
 - El equipo debe tener puerto para conexión a red Ethernet (Rj45)
- Credenciales administrativas de Windows Profesional.
- Software:
 - Antivirus.
 - Software de ofimática compatible con Microsoft Office.
- Cuenta de correo corporativa de la empresa adjudicataria para cada usuario.
- El soporte técnico de hardware y software será realizado por la empresa adjudicataria.

Las herramientas y equipos informáticos deberán ser conformes con la normativa vigente de la Unión Europea y española en lo referente a sus aspectos medioambientales, de ahorro energético, de compatibilidad electromagnética y de reducción de radiación emitida.

A tal efecto, los equipos informáticos destinados a la ejecución del servicio deberán disponer de la etiqueta Energy Star® o equivalente, TCO Certified o una etiqueta ecológica (etiqueta ecológica de la UE, Cisne Nórdico(escandinavo), Ángel Azul (certificación alemana) o equivalente).

El coste de estas herramientas será a cargo de la empresa adjudicataria.

B. Metodología y gestión:

El trabajo será supervisado y aprobado por SEGITTUR, quien designará un director técnico del proyecto, que será la persona que supervise y dirija el trabajo desarrollado por el adjudicatario para el seguimiento y **certificación** del proyecto.

Se realizarán tantas reuniones de seguimiento como SEGITTUR estime necesarias y se mantendrá un fluido contacto entre ambas partes. El adjudicatario deberá redactar un acta con el orden del día, temas tratados, y los acuerdos y decisiones alcanzados en las reuniones.

2. EJECUCIÓN Y GESTIÓN DEL PROYECTO

La empresa adjudicataria designará a un coordinador para asegurar la máxima calidad del trabajo realizado.

Por su parte, SEGITTUR designará un director técnico, que será la persona que se relacione con el adjudicatario para el seguimiento del proyecto.

La ejecución del servicio se realizará en las oficinas de la empresa adjudicataria. Las reuniones de seguimiento y coordinación del servicio se realizarán a través de videoconferencia.

No obstante, una vez a la semana, en caso de ser necesario, previo aviso por parte de SEGITTUR, se convocará una reunión presencial en las oficinas de SEGITTUR a los efectos de coordinación y seguimiento de los trabajos encargados.

En caso de que se produzcan eventualidades que hagan variar la planificación o la organización del proyecto o de su equipo, será SEGITTUR quien autorice las soluciones más adecuadas. El adjudicatario no podrá realizar ninguna variación sin la autorización expresa de ésta.

SEGITTUR tiene implantado un Sistema de Prevención de Delitos Penales, de aplicación a esta sociedad y a toda aquella persona o entidad que se relacione con ella, al que se puede acceder directamente a través del siguiente enlace <https://www.segittur.es/wp-content/uploads/2022/04/20220325-Manual-de-Cumplimiento-Sistema-Prevencion-y-Deteccion-Delitos-SEGITTUR.pdf>

Asimismo, SEGITTUR tiene implantado un “Plan de medidas antifraude”, de aplicación a esta sociedad y a toda aquella persona o entidad que se relacione con ella, al que se puede acceder directamente a través del siguientes enlace <https://www.segittur.es/wp-content/uploads/2022/04/20220325-Plan-de-Medidas-Antifraude-SEGITTUR-FDO.pdf>, y publicado en <https://www.segittur.es/transparencia/> junto con los anexos de aplicación.

3. ADJUDICACIÓN

Los criterios objetivos que han de servir de base para la adjudicación de la contratación son los que figuran en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

Madrid, marzo de 2024

Aprobado por el Órgano de Contratación.