



CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS AZURE CLOUD

Refuerzo del personal de administración de
sistemas e infraestructura en 2024

Descripción breve

Ante el auge de las tareas de ciberseguridad, la creciente proliferación de nuevas aplicaciones y sistemas de integración con otras entidades y los proyectos internos que requieren de esfuerzos en materia de administración, configuración y consultoría se conforma este proyecto para dotar de capacidad operativa a la Mutua en este ámbito de la gestión de los Sistemas de Información Corporativos.

Rodolfo Jover Labiste
rjover@solimat.com

Contenido

- Introducción y objetivos..... 2
 - Requerimientos para la operación del servicio 2
 - Criterios de servicios 2
- Trabajos contenidos en el proyecto 3
 - Detalles de contenidos 3
 - Premisas de la prestación del servicio 3
- Alcance de servicio..... 4
- Formato y personal para la prestación de servicio 4

Introducción y objetivos

La gestión de Azure Cloud en la mutua crece de forma permanente debido al tránsito que hace la Dirección de Sistemas de Información hacia esta tecnología, sus servicios y soluciones. Por tanto, se hace necesario ampliar el equipo de trabajo para dotar a la mutua de las personas y servicios requeridos en diferentes proyectos Azure en desarrollo, y en proyecto ya desplegados en Azure Cloud en la mutua.

Requerimientos para la operación del servicio

- **Confiable:** Equipo con amplia experiencia, certificado en los clouds implementados en SOLIMAT
- **Escalable y flexible:** AMS debe soportar un negocio en crecimiento, siguiendo los requisitos de su negocio a lo largo del tiempo.
- **Más allá del mantenimiento:** SOLIMAT debe implementar nuevas soluciones, modernizar sus sistemas IT y seguir innovando.
- **Experiencia local y vertical:** Con una presencia global, SOLIMAT debe asociarse con una empresa que pueda aportar un alcance global y una experiencia relevante en su sector. Además de demostrar suficiente experiencia en la gestión de los servicios de una mutua de accidente de trabajo lo que ahorra tiempos y costes.
- **Costes optimizados:** SOLIMAT externaliza el Servicio de Operación de Infraestructura para reducir los costes de operación y de sistemas IT.

Criterios de servicios

- Equipo de soporte formado por profesionales con gran experiencia y habituados a prestar servicios de soporte Azure Cloud.
- Cobertura a todos los elementos de la Infraestructura actual de Azure Cloud incluidos en el alcance.
- Optimización del servicio de soporte mediante las mejores prácticas del mercado, garantizando la calidad, eficiencia y flexibilidad.

Trabajos contenidos en el proyecto

La primera prioridad son los trabajos de mantenimiento y configuración de los proyectos ya desplegados. Estos trabajos son referidos a la administración de servicios, su configuración. Asó como la definición y supervisión de las reglas de seguridad. También se incluyen las tareas de coordinación con los equipos de desarrollo mediante Azure DevOps.

En esta etapa se incluye todos los tipos de mantenimientos que actualmente se despliegan de forma diaria por el personal de SOLIMAT.

La dirección de proyecto tiene como responsabilidad medir las métricas de servicios, y detectar fallos o mejoras que ayuden al correcto funcionamiento de los servicios y sistemas desplegados.

La segunda prioridad del proyecto es velar que todos los servicios están perfectamente supervisados por reglas de ciberseguridad que garanticen la no interrupción de servicios, acceso de datos privados, y el uso de la IA aplicada al funcionamiento de la cobertura en el comportamiento de los servicios en cuanto a su demanda, tráfico, puntos geográficos de acceso, alta disponibilidad de servicios de salud, entre otras.

Detalles de contenidos

- El servicio se presta bajo un modelo T&M bajo demanda según el Backlog de tareas a realizar y priorizado por SOLIMAT
- Cubre las necesidades de mantenimiento y operación diaria (8x5) de los distintos activos que funcionan en los entornos de desarrollo y producción, incluyendo las tareas de despliegue en los horarios previos a la jornada laboral
- Administración de los entornos relacionados con la Infraestructura Azure soporte a nivel de implementación de medidas de seguridad y colaboración con otros proveedores que necesitan trabajar sobre los entornos de SOLIMAT
- Proveer asesoría en materia de tecnología Cloud, específicamente Azure
- Dar respuesta y gestionar los incidentes y peticiones tanto del cliente como equipos IT relacionados con el proyecto
- Control y optimización de costos
- Control de accesos, tráfico de red y segmentación de entornos
- Gestionar las identidades y permisos a los recursos de la nube de Azure
- Soporte en servicios de licencias, adquisición de software de terceros

Premisas de la prestación del servicio

- SOLIMAT propone el uso de Azure DevOps, como herramienta de Ticketing Management y de medición del servicio, pudiendo utilizarse como alternativa JIRA.

- Las solicitudes serán abiertas por parte de SOLIMAT a través del portal.
- El envío de información adicional y seguimiento por parte de SOLIMAT se podrá realizar mediante mail, teléfono o el portal.

La herramienta deberá notificar los cambios a la empresa adjudicataria y SOLIMAT cuando se produzcan cambios de estado o se introduzca nueva información en el ticket.

Alcance de servicio

La duración del Servicio se establece desde 1/1/2024 hasta el 30/06/2024.

El horario de prestación del servicio será de 8:00 a 17:00 h de Lunes a Jueves y de 8:00 a 15:00 los viernes. El resto del tiempo se supervisa el correcto funcionamiento con soluciones optimizadas y automatizadas que permitan detener los servicios y cuanto se detecten cambios en el comportamiento de los servicios. Así como, como una inmediata comunicación y activación del Equipo Gestor de Incidentes, conformado por personal de la empresa adjudicataria del expediente de Contratación, y del equipo de sistemas e infraestructura de SOLIMAT, que coordina el CIO de SOLIMAT (Rodolfo Jover Labiste).

El servicio se prestará todos los días laborables del calendario laboral de España, excepto los festivos de carácter nacional y las festividades locales de la Comunidad de Castilla La Mancha (Sede SSCC SOLIMAT).

Durante el mes de agosto se aplicará la jornada intensiva de verano, donde el horario de prestación del servicio será de 8:00 a 15:00 h de Lunes a Viernes.

Formato y personal para la prestación de servicio

- Servicio Correctivo / evolutivo compuesto por un **FTE**
- La dedicación prevista se proporcionará mediante un pool de recursos que atiende las peticiones de servicio identificadas
- Se establece una línea base de 160 horas / mes
- Dentro del alcance se podrá solicitar bajo demanda al adjudicatario, soporte de arquitectura Cloud con una dedicación máxima del 20% de la línea base/mes establecida
- La facturación se realiza de forma lineal durante la duración del Servicio

El equipo debe, en un planteamiento base, por formado por un Gestor del Servicio y equipo de Consultores de Infraestructura Azure. En función de los CV y las certificaciones aportadas se evaluará la candidatura presentada.