I. Objetos del contrato e Información de Contratista

Índice

Programa: de programa expresado para UN (1) largo mes, DE (2) años en total incluida en Ayuntamiento de Toledo, por una duración de UN (1) año, con posibilidad de administración de Plataformas de Información Electrónica y Oficina Ciudadana Virtual.

Administracon Electrónica y Oficina Ciudadana Virtual.

Píleo Preescipiones Técnicas

Centro Municipal de Informática
Excmo. Ayuntamiento de Toledo
II. SERVICIOS A OBTENER

Plazas de trabajo mas breves posibles y con la mayor eficacia.

(Continuaría)
El mantenimiento preventivo de la infraestructura de TI no excede en más de 1 semana de implementación.

AVANTAMIENTO DE TOLÉDO

AVANTAMIENTO DE TOLÉDO es un servicio que se proporciona en los sistemas de SAP, propios de la organización, para que no se produzcan fallas en los procesos de la organización.

Mantenimiento preventivo:
- Mantenimiento preventivo del sistema de SAP.
- Mantenimiento preventivo básico del sistema de SAP.

AVANTAMIENTO DE TOLÉDO es un servicio que se proporciona en los sistemas de SAP, propios de la organización, para que no se produzcan fallas en los procesos de la organización.

Mantenimiento preventivo:
- Mantenimiento preventivo del sistema de SAP.
- Mantenimiento preventivo básico del sistema de SAP.

Desarrollo:
- Desarrollo una solución del sistema de SAP con el sistema de SAP.
- Desarrollo una solución del sistema de SAP con el sistema de SAP.

AVANTAMIENTO DE TOLÉDO es un servicio que se proporciona en los sistemas de SAP, propios de la organización, para que no se produzcan fallas en los procesos de la organización.

Mantenimiento preventivo:
- Mantenimiento preventivo del sistema de SAP.
- Mantenimiento preventivo básico del sistema de SAP.

Técnico, Ayuntamiento de Toledo,

II.1. ALCANCE:

II.1. ALCANCE:

Técnico, Ayuntamiento de Toledo,

Excmo. Ayuntamiento de Toledo
Para acercarnos a las necesidades de los usuarios, es necesario conocer sus requerimientos y el sistema que utilizan. En esta etapa, se realiza un estudio exhaustivo de los sistemas de producción y desarrollo de SAP, con el objetivo de conocer y mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos. Además, se garantiza el soporte técnico y la actualización constante de los sistemas.
Rendimiento de base de datos
Aleras de base de datos
Errores de configuración
Errores de base de datos
Parámetros de SAP
Estadísticas de carga
Usuarios en el sistema
Tiempo medio de respuesta
Errores de jobs
Errores de impresión
Errores de actualización
Errores de sistema

Monitoreo de los bloqueos
dumps de ABAP
Monitoreo de los procesos de trabajo
Monitoreo de los logs de arquitectura del sistema

Entorno SAP

...de dichos monitoreos se analizarán como mínimo los siguientes puntos:

- La revisión incidental de informe con los puntos más significativos de las acciones de la empresa para prevenir situaciones anomalas del sistema, dentro del desarrollo del mantenimiento.
- La revisión de los sistemas SAP de mantenimiento de Toledo y

1.2.1) Mantenimiento Técnico Preventivo:

...copias y restauraciones en SAP serán de propiedad del servicio.

...los medios físicos de backup serán responsabilidad del servicio.

...disponibilidad serán completa en el mantenimiento de Toledo.

2005 del servicio sistemas de desarrollo y producción.
La gestión de averías y la resolución de incidencias de los sistemas operativos y de programas de SAP.

Todas operaciones de mantenimiento se debe llevar a cabo mediante:
- Revisión de procedimientos de explotación
- Revisión de procedimientos de backup y contingencias
- Copias de manutención necesarias para nuevos proyectos
- Upgrade del kernel de SAP
- Upgrade de nuevas versiones de brotos
- Upgrade de nuevas versiones de librerías
- Copias homogéneas de sistemas
- Cambios de versión de la base de datos
- Mejoraciones de partes de base de datos
- Aplicación de plugins
- Aplicación técnica de parques
- El servicio incluye las siguientes manutenciones:
  1.2.3.) Mantenimiento técnico evolutivo

Sistemas basados en SAP, tanto en desarrollo como en producción. A niveles técnicos de los clientes (SAP, GLU) en los PCs de los servidores y alejamiento de los medios de backup y las infraestructuras (PC, redes de verificación, backup).

Alérgicos de sistema operativo
- Experto en discos
- Andréis de la memoria
- Andréis de los usos de CPU
- Entorno de sistema operativo

Buenas prácticas en bases de datos (extensiones, estadísticas)
- Creación de base de datos
En base a los parámetros de gestión se define la situación matriz de productos:

<table>
<thead>
<tr>
<th>Alta</th>
<th>Media</th>
<th>Alta</th>
<th>Alta</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Alta</td>
<td>Media</td>
<td>Alta</td>
<td>Alta</td>
</tr>
<tr>
<td>Media</td>
<td>Alta</td>
<td>Altas</td>
<td>Alta</td>
</tr>
</tbody>
</table>

La situación se define como crítica, media o alta, según el nivel de la matriz tal y como se define en el marco de la matriz, que se formula como:

**Alta:** Se entiende cuando se producen incidentes medios y altos, lo que conlleva un riesgo importante de que el sistema de gestión de incidentes no funcione correctamente.

**Media:** Se entiende cuando se producen incidentes medios, lo que conlleva un riesgo moderado de que el sistema de gestión de incidentes no funcione correctamente.

**Baja:** Se entiende cuando se producen incidentes bajos, lo que conlleva un riesgo bajo de que el sistema de gestión de incidentes no funcione correctamente.

**TOLÉDO.**

Gestor de Expedientes y Afecte a Un solo Usuario del AVANTAMIENTO DE

-use- revisión de incidentes críticos para el proceso de los procedimientos del

-verify- gestión de incidentes de alto, media y bajo nivel, que se define como:

* Alta: Se entiende cuando se producen incidentes altos, lo que conlleva un riesgo importante de que el sistema de gestión de incidentes no funcione correctamente.

* Media: Se entiende cuando se producen incidentes medios, lo que conlleva un riesgo moderado de que el sistema de gestión de incidentes no funcione correctamente.

* Baja: Se entiende cuando se producen incidentes bajos, lo que conlleva un riesgo bajo de que el sistema de gestión de incidentes no funcione correctamente.

**II.2. NIVELES DE SERVICIO**

Centro Municipal de Informática

Excmo. Ayuntamiento de Toledo
Las incidencias se consideran solucionadas cuando:

<table>
<thead>
<tr>
<th>%90%</th>
<th>BAJA</th>
<th>%90%</th>
<th>MEDIA</th>
<th>%90%</th>
<th>ALTA</th>
<th>%90%</th>
<th>BAJA</th>
<th>%90%</th>
<th>MEDIA</th>
<th>%90%</th>
<th>ALTA</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Tiempos de Resolución

<table>
<thead>
<tr>
<th>CORRECTIVO</th>
<th>MÉTRICA</th>
<th>SERVICIO</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

En base a esto se desea el seguimiento acucrdo de nivel de servicio:

<table>
<thead>
<tr>
<th>MAXIMO 5 DIAS</th>
<th>BAJA</th>
<th>MAXIMO 3 DIAS</th>
<th>MEDIA</th>
<th>MAXIMO 24 HORAS</th>
<th>ALTA</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Resolución</td>
<td></td>
<td>Resolución</td>
<td></td>
<td>Tiempos de</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>Resumen</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>TIEPO DE RESOLUCION</td>
<td></td>
<td>TIEPO DE RESOLUCION</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Ayuntamiento de Toledo para el soporte corregido son los siguientes:

De esta manera los tiempos de resolución y resolución exigidos por el

habitual.

Contestar en nivel de calidad promedio. La que se estima una prioridad. El tiempo inicial de resolución se resuelve en el

TIEPO INICIAL DE RESPUESTA

Iniciar de Resoluciones Inicial de Resolución, con los niveles de los niveles de servicio en el

CON el objetivo de referir los acuerdos de nivel de servicio en el

Centro Municipal de Informática
Excmo. Ayuntamiento de Toledo
El acuerdo de nivel de servicio será el siguiente:

Como mínimo de 25 jornadas anuales.

- La suma de los esfuerzos asociados a Soporte Evolutionario Básico será

  - 90% del periodo de garantía en un porcentaje inferior al 20% de los desarrollos
  - Los desarrollos puestos en producción presentan implicaciones.

  - De duración superior a dos meses, con un 5% de los desarrollos en el periodo de planificación de los meses de duración planificada. En el caso de desarrollar más de un año, el 10% de desarrollar más de un año. De considerar que un proyecto está "en libertad" en el 50% de los casos, en consideración a los desarrollos de cada petición de evolución se resolverán dentro del plazo estipulado.

90% de los casos

90% de los casos se resolverán dentro de los 10 días laborables en el

- Para cada petición de evolución se presentará una estimación del

El proveedor de servicios deberá aceptar los signáturas compromisos:

- Semana de duración,
- Tiempo de soporte corriente Semana que se ejecutaron las semanas
- 10 equipos de soporte corriente y haberlos ejecutado. La empresa como
- Se establecerán en un máximo de 15 días laborables para presentar la

Productores corriendo en la soporte de desarrollados, de los que 15 están en

250 productores de medios de comunicación como son del acuerdo

No existe un compromiso del número de petición de servicio si el

2.2) Soporte Evolutionario Básico

Para resolver en el menor plazo de tiempo posible.

- Se aplicará una solución provisional en un plan de actuación.
- Se aplicará una solución provisional que permita reducir el
- La resolución del+ 2
II.4. DOCUMENTACION Y GESTION DE INCIDENCIAS

El Gestionar de Expedientes, el proceso de implementación y calendario para el Gestionar de Expedientes se realizará por el Proveedor de Servicios, en especial sobre el proceso de notificación, recibo de gestión, Información y formar técnicos para el personal del Centro Municipal de Información, las autorizaciones realizadas al Grupo Municipal de Información y el Proveedor de Servicios como compañeros de manera.

II.3. Mantenimiento y Soporte al Gestionar de Expedientes

Centro Municipal de Informática
Excurso, Ayuntamiento de Toledo
II. SOporte Funcional

Soporte SAP OSS

Incidencias:

Nivel Técnico

- Recibir y procesar las solicitudes de soporte de SAP
- Resolución de problemas
- Diagnóstico
- Verificación de los parámetros técnicos de sistemas

Nivel Segundo

- Distribución de incidencias críticas de segundo nivel
- Emisión de informes y documentación de la incidencia
- Resolución de incidencias de primer nivel
- Clasificar y priorizar las incidencias
- Recibir y registrar las incidencias

Nivel Primero

- Incidentes seguidos por nivel:
  - Se reciben incidencias, tales como la atención acorde a la incógnita, la emisión de informes y documentación correspondiente, la emisión de consultas de soporte, la clasificación, la priorización, la emisión de códigos y registros, la emisión de informes, la relación con el proveedor de servicios. Se realiza el soporte técnico, el mantenimiento de la solución, la revisión y resolución de incidentes.

II.5. Niveles del Soporte Técnico

Centro Municipal de Informática

Excmo. Ayuntamiento de Tordesillas
* Se facilitará teléfono de contacto con una Oficina Técnica de resolución de incidencias.
* Los gastos de desplazamiento y dietas deberán estar incluidos en la cuota anual de mantenimiento.
* Todas las incidencias serán tramitadas primeramente por e-mail o/ y teléfono, y posteriormente se acusará recibo de la misma por el PROVEEDOR DEL SERVICIO al Centro Municipal de Informática por la misma vía, añadiendo el número de incidencia, personal técnico de contacto y número de teléfono. Contestando a la resolución con el tiempo empleado y soluciones adoptadas (Parte de intervención)

II.7. COMITÉ DE SEGUIMIENTO:

Trimestralmente se realizará un comité con el objetivo de controlar la calidad del servicio prestado por el proveedor de servicio y de detallar la evolución de la gestión de incidencias y mejoras:

- Revisar el estado de los proyectos u optimización de procesos y puntos pendientes
- Revisar el estado de las incidencias funcionales
- Entender la gestión de resolución de incidencias y sus requerimientos
- Revisión del cumplimiento de los niveles de servicios
- Revisión de las tareas y asignación del equipo de trabajo

II.8. HORARIOS EXIGIDOS

Soporte mínimo para los sistemas SAP con el siguiente horario:

Lunes a Viernes (laborables): 8:00 horas a 18:00 horas

Cuando el Ayuntamiento de Toledo así lo requiera por la urgencia y gravedad de la incidencia, podrá acordar que las intervenciones se realicen fuera del horario laboral y en festivos. (Se ha de especificar en la oferta la valoración económica de las horas para actuaciones extraordinarias)

La prestación de servicio será continuada a lo largo de la duración del contrato, incluidos los periodos vacacionales, para lo cual el proveedor de servicios garantizará el traspaso y asignación de los diferentes perfiles, con el nivel adecuado de conocimiento, al servicio de soporte del AYUNTAMIENTO DE TOLEDO.

II.9. CERTIFICACIONES Y EXPERIENCIA DEMOSTRABLE

El proveedor de servicio deberá garantizar por medio de certificaciones y experiencia su dominio en servicios similares, debiendo poseer:
Las ofertas económicas se presentarán con el impuesto de 21% I.V.A.

III.2. IMPORTE ECONÓMICO MÁXIMO DE OFERTA

6. Se incluirá una carta de presentación.
5. Descripción del equipo técnico del servicio.
3. Plan de Mantenimiento Evolutivo Básico del Gestor de
2. Plan de Mantenimiento y Operación Técnico Global.
1. Ampliación de la Plataforma SAP en el Año.

según información:
Con independencia de la información que se solicite mediante el licitador

III.1. CONTENIDOS DE LAS OFERTAS

III. INFORMACIÓN ADICIONAL

- Disponer del centro de soporte propio.
- Tener experiencia con portales de cumplimiento.
- Tener experiencia con portales de sistemas.
- Con firmas electrónicas.
- Experiencia en implementaciones y mantenimiento de sistemas.
- Ser Gold Partner de SAP.
- Certificación de SAP.
- Certificación de Workflow.
- Certificación de competencias SAP best practices ECC 5.0.
- Experiencia de Vende de gestión de expedientes.
Tabla 1

TABLAS DE VALORACIÓN

Para la valoración de las ofertas se utilizarán los criterios de:

- Adjudicación referenciada a continuación:
- Logros que se otorgan a las condiciones exigidas en el pliego.
- Mejor compromiso de abstenCIÓN presentada.
- Mejor compromiso de abstenCIÓN presentada.

III.3. CRITERIOS DE VALORACIÓN

Por el total de dos años, incluido el progreso.

TOTAL IMPORTE MÁXIMO 76.000,00 Euros (Iva incluido)
<table>
<thead>
<tr>
<th>Pregunta y Propósito</th>
<th>Puntaje</th>
<th>Ponderación</th>
<th>Valoración Técnica</th>
<th>Criterios</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1.1.1. - Medios, conciliados y propuestas</td>
<td>0 a 100</td>
<td>0.25</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>1.1.2. - Propuesta de Mantenimiento Técnico Global</td>
<td>0 a 100</td>
<td>0.25</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>1.1.3. - Propuesta de Mantenimiento Evolutivo Básico</td>
<td>0 a 100</td>
<td>0.25</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Tabla 1.1:** Presupuesto de Medios, conciliados y propuestas.

- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorará el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorará el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorará el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorará el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorará el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorará el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorará el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorará el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorará el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorará el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorará el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorará el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorará el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorará el compromiso de los medios dedicados a...

**Tabla 1.2:** Presupuesto de Medios, conciliados y propuestas.

- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...

**Tabla 1.3:** Presupuesto de Medios, conciliados y propuestas.

- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...

**Tabla 1.4:** Presupuesto de Medios, conciliados y propuestas.

- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...

**Tabla 1.5:** Presupuesto de Medios, conciliados y propuestas.

- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...

**Tabla 1.6:** Presupuesto de Medios, conciliados y propuestas.

- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...

**Tabla 1.7:** Presupuesto de Medios, conciliados y propuestas.

- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
- Se valorarán el compromiso de los medios dedicados a...
Excmo. Ayto. de Toledo
Jefe del Centro Municipal de Informática

José Ignacio Sánchez González

J. Ignacio Sánchez González

C/ Sancho de Fuentes, 2-1º F - 28021 - Madrid
Para solicitar información adicional, dirigirse a:

III. 4. DATOS DE CONTACTO

Las anteriores cifras podrán ser objeto de negociación.

mayor ponderación.

ecónomicas que se encuentran por debajo de dicho umbral no sumarán
reperción del incumplimiento de la forma que se indique las propuestas
ecónomicas del presente pliego, estableciéndose un umbral de sociedad del 20%
servicio prestado, el Ayuntamiento de Toledo en lo referente a la valoración
con el fin de garantizar unas condiciones mínimas en la calidad del

Formulas:

\[
\frac{P_f}{P_b} \times \text{max} A = A'
\]

Para la valoración económica, se tendrá en cuenta las siguientes

<table>
<thead>
<tr>
<th>Centro Municipal de Informática</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Excmo. Ayuntamiento de Toledo</td>
</tr>
</tbody>
</table>