ANEXO - RESOLUCIÓN N° 19-SSGPM/15

GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

Pliego de Especificaciones Técnicas

Que rige el llamado a Licitación Pública para la provisión de Servicios Profesionales de Consultoría Especializada en Bases de Datos Oracle para DW/BI.

Alcance: Análisis y Recomendaciones sobre la plataforma de BASE DE DATOS ORACLE existente

GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

Pliego de Especificaciones Técnicas.

Índice.

1 Marco General. 3
1.1 Antecedentes....3
1.2 Objeto de la contratación....3
1.3 Principios....3
1.4 Estándares Tecnológicos. 4
2 Especificaciones Técnicas....5
2.1 Alcance de los Servicios....5
3 Condiciones de Servicio....8
3.1 Medios de Comunicación. 8
3.2 Recursos del ADJUDICATARIO. 8
3.3 Metodología de Trabajo. 9
3.4 Garantía Técnica Final. 10
3.5 Recursos del GCABA. 10

GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

Pliego de Especificaciones Técnicas.

1 Marco General.

1.1 Antecedentes.

En la actualidad no se cuenta con un servicio contratado de consultoría que permita dar respuesta eficaz a tareas de administración y personalización de Oracle en los distintos ambientes de BI que poseemos. Así como disponibilidad y conocimientos técnicos adecuados para recomendar trabajos de tareas preventivas, correctivas y mejoras técnicas sobre el conjunto de componentes involucrados.

Respondiendo a las necesidades más arriba planteadas y como parte del lanzamiento de la nueva plataforma DW/BI del GCABA sobre SAS integrado con Oracle, se requiere la contratación de Servicios Profesionales objeto del presente llamado en los términos presentados en el presente pliego.

1.2 Objeto de la contratación

El objeto del presente llamado a Licitación Pública es la provisión de Servicios Profesionales de Consultoría Especializada en optimización de consultas y parametrización de Base de Datos Oracle integrado con la plataforma SAS, para la DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRACIÓN DE BASES DE DATOS Y PROYECTOS, en adelante ORGANISMO CONTRATANTE, de conformidad con los requerimientos detallados en el presente Pliego de Bases y Condiciones Particulares y Especificaciones Técnicas y de acuerdo a los términos del Pliego Único de Bases y Condiciones Generales.

El presente llamado está orientado a obtener óptimas condiciones técnicas y económicas por parte de los OFERENTES. Se evaluará la idoneidad y calidad técnica de la Empresa Proveedora y de sus equipos profesionales, de manera que en la adjudicación se ajuste a los requisitos especificados.

1.3 Principios.

A continuación se detallan los principios a cumplir con la prestación de los servicios requeridos:

A Nivel Solución.

a) Auditabilidad: se debe poner especial foco en mantener, mejorar e implementar procesos que eliminen toda y cualquier posibilidad de acción discrecional por parte de personal, agentes y/o funcionarios del GCABA involucrados.
b) Calidad en la Atención al Ciudadano: los procesos deben ser mejorados e implementados tomando como premisa la mejora de la calidad de la interacción con el destinatario del proceso, trámite, o servicio a resolver.

c) Modernización del Gobierno: las soluciones se deben adoptar tomando como premisa la integración con soluciones que permitan efectivamente la modernización del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

A Nivel Proveedor:

a) Que tenga la estructura suficiente, en cantidad e idoneidad de especialistas, para soportar la provisión de los servicios requeridos en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires y durante al menos toda la extensión del contrato.

b) Que cuente con experiencia de haber brindado servicios similares sobre plataformas de Bases de Datos Oracle optimizadas para Data Warehouse en complejidad y en volumen, dentro del sector público de la República Argentina.

c) Que más allá de lo contractual/legal exista el más alto compromiso por parte del ADJUDICATARIO con el GCABA.

1.4 Estándares Tecnológicos.

Será obligación de quien/es resulte/n ADJUDICATARIO/S de los servicios requeridos, seguir los lineamientos en cuanto a buenas prácticas y estándares de desarrollo propuestos por la ASI, y que se encuentran disponibles en: http//www.buenosaires.gob.ar/asi

2 Especificaciones Técnicas.

2.1 Alcance de los Servicios.

Proveer QUINIENTAS (500) horas de Servicio de Consultoría Especializada durante el plazo previsto en el presente llamado, a ser utilizadas de la siguiente manera:

2.1.1 Transferencia de Conocimiento en Metodologías y Mejores Prácticas

Dado la importancia de los proyectos vinculados a la nueva plataforma, se requiere fortalecer al ORGNISMO CONTRATANTE en la incorporación de Metodologías y Mejores Prácticas del uso de las Bases de Datos Oracle para DW/ BI, en particular integrado con la plataforma SAS. Dentro de estos servicios se incluyen Metodologías y Mejores Prácticas relativas a:

a) Mejoras en la Arquitectura de Base de Datos.
b) Mejoras de Diseño de Base de Datos.
c) Mejoras de Modelos de Datos.
d) Administración de accesos.
e) Mejoras de la estrategia de depuración de datos.
f) Tuning de Base de Datos.

2.1.2 Soporte al equipo de la Dirección

a) Recomendar la configuración óptima de Oracle Cloud Control para el envío de alarmas tempranas.
b) Performance y personalización de las bases de datos con análisis de uso de recursos por parte del sistema operativo.
c) Armar scripts de administración, envío de mails con alertas de base de datos.
d) Administrar tabla e índices.
e) Administrar servicios de base de datos.
f) Administrar tablespaces.
g) Administrar usuarios y grants.
h) Realizar análisis de performance, recomendaciones y ajuste de parámetros.
i) Monitoreo de bases de datos y standbys durante la ejecución de consultas/procesos para generar sugerencias de mejoras
j) Personalización (Tuning)
k) Recomendación de mejores prácticas y su implementación.

Además, durante el plazo del presente contrato el ADJUDICATARIO deberá:

a) Brindar Soporte a Operadores y Personal Técnico, vía mail, telefónico y presencial según sea requerido, referido a diagnóstico e informe de performance del sistema y/o logs generales. El informe debe incluir recomendaciones de mejoras a ser consideradas a aplicar por el ORGANISMO CONTRATANTE.

b) Brindar Soporte a Operadores y Personal Técnico, vía mail, telefónico y presencial según sea requerido, referido a acciones correctivas y ajustes de performance, derivadas de los diagnósticos.

c) Efectuar el Diagnóstico del problema y/o proponer solución/corrección al ORGANISMO CONTRATANTE para su aceptación.

2.1.3 Condiciones de Prestación del Servicio.

A exclusivo criterio del ORGANISMO CONTRATANTE se resolverá utilizar mensualmente las horas correspondientes a los servicios contratados sin superar el tope establecido.

Todos los servicios a realizar por el ADJUDICATARIO para cumplir con lo indicado en las condiciones siguientes, deberán considerarse incluidos dentro del costo de servicio.

a) El ADJUDICATARIO no podrá alegar inconvenientes para el cumplimiento de los servicios mencionados, debiendo garantizar en toda circunstancia la posibilidad de escalamiento de los eventos dentro de su propia organización.

b) El ADJUDICATARIO, deberá intentar en primera instancia, resolver el problema mediante la asesoría telefónica y en caso de no conseguir resultados satisfactorios por esta vía, se hará presente en el lugar que el ORGANISMO CONTRATANTE determine, con un tiempo de respuesta que no supere las CUATRO (4) HORAS, consideradas en el horario de 09:00 a 18:00 horas durante los días hábiles, a partir de la registración del incidente.

2.1.4 Prestación del Servicio – Metodología de Uso.

Los servicios enunciados se brindarán según corresponda por su naturaleza bajo las siguientes modalidades:

a) Atención de Consultas: por Mail y Teléfono, de Lu. a Vi. de 09:00hs a 18:00hs, destinada a soporte de personal Operativo y Técnico.

b) Recepción de Incidentes: utilizando las herramientas de gestión de incidentes que a tal fin determine el ORGANISMO CONTRATANTE.

c) Atención de Incidentes: telefónica y/o presencial de Lu. a Vi. de 09:00hs a 18:00hs, destinada a soporte de personal Operativo y Técnico.

d) Atención Presencial: la realización de reuniones, a requerimiento, coordinadas con anticipación de Lu. a Vi. de 09:00hs a 18:00hs, destinadas a Coordinación, Resolución de Incidentes, Planificación, Consultas, etc. a criterio del ORGANISMO CONTRATANTE.

El ADJUDICATARIO deberá presentar en forma MENSUAL un informe detallado conteniendo al menos:

a) Detalle de las tareas realizadas y horas dedicadas a cada una de ellas, discriminada por tipo de servicio (Entrenamiento, Administración, Consultoría entre otros)
b) Recomendaciones, sugerencias, y seguimientos de situaciones.
c) Planificación de próximos trabajos a partir de los problemas reportados y /o detectados.
d) Documentación generada durante el mes reportado. Por ejemplo: planes, cronogramas, documentos técnicos, etc.
e) Transferencia de Conocimiento Técnico (Skill Transfer). El ADJUDICATARIO debe realizar la transferencia de conocimientos de las tareas realizadas a un grupo de integrantes del ORGANISMO CONTRATANTE. Dicho traspaso debe incluir la entrega de las últimas versiones de la documentación actualizada.

Además, el ADJUDICATARIO deberá presentar en forma SEMANAL, un informe con las tareas realizadas durante la semana anterior y las tareas planificadas para la próxima semana.

2.1.5 Plazo de Ejecución.

Los servicios correspondientes a este renglón deberán ser prestados durante un Plazo de CINCO (5) MESES a razón de un promedio de CIEN (100) HORAS mensuales.

2.1.6 Especialistas Afectados.

Los recursos afectados por parte del ADJUDICATARIO deberán estar especializados en:

a) Conocimiento suficiente en la solución a mantener / soportar Arquitectura y Componentes propios de los Aplicativos involucrados.
b) Conocimiento de la visión y abordaje con la cual fue diseñada la solución.
c) Conocimientos específicos en tunning de comandos SQL.

2.1.7 Forma de Cotizar.

Cada OFERENTE debe cotizar el Precio Unitario y el Monto Total, expresado en un valor único que comprenda el valor horario del servicio, y por el plazo de ejecución señalado en cada caso. La cotización deberá incluir la totalidad de los servicios solicitados en cada renglón.

No serán consideradas las ofertas que no se ajusten estrictamente al principio de cotización precedentemente establecido.

Renglón	Título	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
1	Servicios Profesionales de Consultoría Especializada	500 Horas		

3 Condiciones de Servicio.

3.1 Medios de Comunicación.

A los efectos de poder prestar los servicios objetos del presente llamado, el ADJUDICATARIO deberá suministrar al ORGANISMO CONTRATANTE un listado detallado de Contactos, con números de teléfonos celulares y mail, a los cuales se podrá requerir el servicio.

Además el ADJUDICATARIO, presentará un listado con los números telefónicos fijos del lugar donde se puede ubicar al equipo asignado.

En todos los casos se deberá establecer de común acuerdo entre el ORGANISMO CONTRATANTE y el ADJUDICATARIO los medios de comunicación que garanticen la completa y correcta prestación de los servicios en el nivel de calidad requerido en el presente Pliego de Especificaciones Técnicas.

En ningún caso se reconocerán trabajos solicitados por medios de comunicación informales u Órdenes de Servicio / Órdenes de Trabajo cursadas de manera informal por parte de Usuarios involucrados en la Solución y/o Proyecto o por cualquier participante que no haya sido expresamente autorizado por el ORGANISMO CONTRATANTE.

3.2 Recursos del ADJUDICATARIO.

3.2.1 Equipo de Trabajo del ADJUDICATARIO.

El ADJUDICATARIO deberá constituir un equipo de trabajo que contemple como mínimo los siguientes roles.

Rol en el equipo de trabajo y Requisitos Mínimos.
Administrador DE BASE DE DATOS ORACLE: Requisitos • Por lo menos 5 (CINCO) años de experiencia como administrador BASES DE DATOS ORACLE de características similares al que es objeto del presente llamado. Responsabilidades: • Interactuar con el personal de tecnología, para facilitar la provisión de los requisitos de hardware y software para el mantenimiento de las BASES DE DATOS ORACLE. • Comprender la instalación tecnológica de las soluciones e infraestructura DE BASES DE DATOS ORACLE. • Verificar warnings/errores en logs de las BASES DE DATOS instaladas. Recomendar acciones. • Recomendar planes de acción para solucionar contingencias, por concepto de arquitectura DE BASE DE DATOS. • Definir políticas de respaldo para los componentes DE BASE DE DATOS ORACLE.

Las tareas a desarrollar por el equipo de trabajo del ADJUDICATARIO serán todas aquellas que éste estime necesarias para cumplir con los servicios requeridos, más allá de las enunciadas precedentemente, las cuales no comprenden un detalle exhaustivo.

La propuesta debe contener todos los roles detallando sus responsabilidades y funciones y debe ser congruente con el equipo solicitado.

La cantidad de personas que cubran estos roles y su dedicación irá variando a lo largo del proyecto de acuerdo con las tareas planificadas periódicamente.

3.2.2 Acreditación de Personal.

Los OFERENTES deberán presentar la nómina del personal, altamente capacitado, que afectará a la realización de los procesos requeridos para el servicio contratado. En la nómina deberá indicarse:

- Apellidos
- Nombre
- Tipo y Número de Documento de Identidad
- E-Mail para contacto.
- CV

Todos los roles deben tener bien definidas sus responsabilidades y funciones, debiendo estar detallados en la propuesta.

Todos los colaboradores que se presentan en la propuesta deben contar con un CV que detalle su educación, experiencia profesional, capacidades y competencias.

Para realizar un cambio en el equipo de trabajo presentado en la propuesta, ya sea por incorporación, desafectación o cambio de rol durante la ejecución del proyecto, el ADJUDICATARIO deberá realizar una presentación con el pedido de autorización del cambio al ORGANISMO CONTRATANTE adjuntando los CVs de los involucrados en el para ser evaluado y aprobado oportunamente por éste.

3.2.3 Traslados y Gastos Asociados.

Todos los traslados del personal afectado del ADJUDICATARIO, así como los Tiempos de Traslado involucrados hacia o desde locaciones del GCABA o donde dispusiere el ORGANISMO CONTRATANTE, son a exclusivo cargo y expensa del ADJUDICATARIO no pudiendo exigirse reembolso alguno al GCABA.

3.3 Metodología de Trabajo.

3.3.1 Asignación de Comité de Control del Proyecto.

En el momento de inicio de las tareas del proyecto se procederá a coordinar una reunión con participación del ORGANISMO CONTRATANTE y el ADJUDICATARIO donde:

a) Quedará establecido la asignación de roles a los participantes de las partes involucradas,

b) Se efectuará la presentación del Gerente de Proyectos asignado por ORGANISMO CONTRATANTE con la misión de realizar el seguimiento y control.

c) Quedará conformado el COMITÉ DE CONTROL DEL PROYECTO que especificará las prioridades, validaciones y aprobaciones técnicas de los entregables del proyecto.

d) Se acordará en detalle la metodología de trabajo y el uso de las Herramientas de seguimiento y control que el ORGANISMO CONTRATANTE defina.

Los acuerdos establecidos en esta reunión deben quedar debidamente documentados, firmados y aprobados por todos los participantes.

3.4 Garantía Técnica Final.

El ADJUDICATARIO deberá brindar una Garantía Técnica de Buen Funcionamiento y Mantenimiento Correctivo Integral (Garantía Técnica) por el término de TRES (3) MESES o 30% de la duración de este contrato, el plazo que resulte mayor, contados a partir de la finalización de los servicios se encuentre o no vigente el presente contrato, por cada componente o adaptación solicitada e implementada en producción.

La misma comprende todos los servicios considerados dentro del alcance del presente llamado.

3.5 Recursos del GCABA.

3.5.1 Equipo de trabajo del GCABA.

Al equipo del ADJUDICATARIO se podrán integrar especialistas del ORGANISMO CONTRATANTE asignados como Gerente Proyecto, Líder de Proyecto, Analistas Programadores y Especialista QA, junto con recursos de las áreas de Seguridad, Redes y Administración de Servidores, con el fin de adquirir experiencia específica sobre los trabajos que el ADJUDICATARIO realice, asegurar la autonomía futura del Contratante en el mantenimiento del sistema, y contribuir al control de ejecución de las tareas.

3.5.2 Entorno de Trabajo.

A los fines del desarrollo de las actividades previstas en el presente Pliego, el ADJUDICATARIO deberá contar con una oficina permanente en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, durante todo el tiempo de su ejecución.

A los efectos de poder garantizar la correcta prestación de los servicios, el ORGANISMO CONTRATANTE se está obligando a proveer estos elementos, previo acuerdo entre las partes:

a) Garantizará el acceso a las instalaciones requeridas para realizar las tareas durante el período de prestación de servicios y/o ejecución del proyecto, incluyendo sábados, domingos y feriados, previo arreglo entre las partes.
b) Suministrará espacio físico y acceso a Internet.
c) Dispondrá de personal capacitado para responder las consultas e interactuar sin demoras con los especialistas.

FIN DEL ANEXO