Anexo A – Detalle Técnico y Volumetrías

Contratación mixta del servicio de externalización en modalidad de outsourcing de la administración de servidores, aplicaciones, el soporte informático dedicado al puesto de trabajo y el suministro de licencias, para ASEPEYO, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, núm. 151.

Exp. CP00152/2024

Pliego de Prescripciones Técnicas - Anexo A - Detalle Técnico y Volumetrías

Contratación mixta del servicio de externalización en modalidad de outsourcing de la administración de servidores, aplicaciones, el soporte informático dedicado al puesto de trabajo y el suministro de licencias, para ASEPEYO, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, núm. 151.

Exp. CP00152/2024

Índice

1. Objeto

1.1. Introducción

1.2. Resumen de los servicios

1.3. Dependencias físicas y usuarios de Asepeyo

2. Lote 1 – Administración de servidores y aplicaciones informáticas

2.1. L2S1 Administración de la Mainframe

2.1.1. Software requerido

2.1.2. Equipo de trabajo actual

2.1.3. Información adicional

2.2. L2S2 Administración de Servidores Windows y Linux

2.2.1. Software requerido

2.3. L2S3 Administración de Base de Datos y Middleware

2.3.1. Software requerido

2.3.2. Software a administrar

2.3.3. Equipo de trabajo actual

2.4. L2S4 Administración y Operación de Aplicaciones

2.4.1. Software requerido

2.4.2. Equipo de trabajo actual

2.4.3. Sistemas y aplicaciones a administrar

3. Lote 2 – Operación del servicio asociada al puesto de trabajo

3.1. L2S1 Administración de Servidores Citrix Windows

3.1.1. Software requerido

3.1.2. Equipo de trabajo actual

3.2. L2S2 Puesto de Trabajo

3.2.1. Hardware requerido

3.2.2. Software requerido

3.2.3. Software a administrar

3.2.4. Equipo de trabajo actual

3.3. L2S3 Centro de Atención al Usuario

3.3.1. Software requerido

3.3.2. Software a administrar

3.3.3. Equipo de trabajo actual
3.4. L2S4 Administración y Gestión Suite Google Workspace y Notes
3.4.1. Hardware requerido
3.4.2. Software requerido
3.4.3. Software a administrar
3.4.4. Equipo de trabajo actual
3.4.5. Otros servicios
3.5. L2S5 Otros servicios TIC
3.5.1. L2S5.1 Almacenamiento físico
3.5.1.1. Equipo de trabajo actual
3.5.1.2. Espacio de almacenaje y material requerido

Pliego de Prescripciones Técnicas - Anexo A - Detalle Técnico y Volumetrías

Contratación mixta del servicio de externalización en modalidad de outsourcing de la administración de servidores, aplicaciones, el soporte informático dedicado al puesto de trabajo y el suministro de licencias, para ASEPEYO, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, núm. 151.

Exp. CP00152/2024

1. Objeto

1.1. Introducción

El propósito de este documento es el de proporcionar los diferentes detalles técnicos y volumetrías asociados a cada uno de los servicios que Asepeyo somete a licitación, con el objetivo de soportar los requerimientos TI de sus diferentes áreas de negocio.

Para cada lote y servicio se indica lo requerido y necesario para prestar correctamente cada uno de los servicios. Son estos recursos los que deben incluirse en las correspondientes ofertas.

Tanto el hardware como el software indicado en cada servicio, es el que asegura la correcta prestación del mismo.

Podrá ofertarse cualquier otro hardware o software equivalente, siempre y cuando se garanticen, como mínimo, las mismas prestaciones, nivel de servicio, capacidad, calidad, disponibilidad y funcionalidad, sin que sea necesario efectuar cualquier tipo de transformación.

Todas las aplicaciones y servicios del presente expediente, funcionan correctamente en modelos de hardware y versiones de software y firmware que se indican. Cualquier cambio en estas especificaciones, requerirá las pertinentes pruebas, para comprobar que siguen funcionando las aplicaciones y servicios afectados por el cambio.

Cualquier coste o esfuerzo de conversión, traspaso, migración, adaptación o formación, derivados de ofertar hardware o software distinto al requerido, deberá ser asumido por el licitador, sin que a Asepeyo le represente coste ni esfuerzo alguno adicional, ni represente riesgo alguno para el expediente, en su conjunto.

Las volumetrías indicadas en los Requerimientos de cada uno de los servicios, reflejan la situación en el momento de la publicación del presente documento. Lógicamente, podrían variar en el periodo comprendido entre su publicación y la entrada en servicio del nuevo Contrato, así como a lo largo de la ejecución del mismo, especialmente en aspectos cuantitativos, fruto de la evolución natural del negocio y la tecnología.

En caso de diferencias entre lo indicado en el “Pliego de Prescripciones Técnicas” y el presente “Anexo A Detalle técnico y volumetrías”, prevalecerá siempre este anexo, complementándose con lo indicado en el pliego, si ello no es contradictorio.

Si los licitadores, para tener un conocimiento general de la situación actual, desearan consultar el inventario detallado de los recursos, básicamente hardware, software y herramientas, que se está utilizando actualmente para prestar el servicio, podrán consultarlo en la Sede Central de Asepeyo.

Todo el equipamiento hardware y software deberá estar en la versión anterior a la última publicada por el fabricante, durante toda la vida del contrato (salvo indicación expresa de Asepeyo) y siempre sin coste para Asepeyo.

Para cada servicio, se indica el Hardware, Software y Equipo de trabajo necesarios, para la correcta prestación del mismo.

Cuando un servicio, requiera proveer determinado software, el adjudicatario estará obligado a contratar las licencias necesarias para prestar dicho servicio.

El licenciamiento deberá adaptarse a lo largo del contrato, de acuerdo a las necesidades de cada momento, garantizándose siempre la cobertura legal del servicio, en lo que a licencias se refiere. El adjudicatario será el único responsable frente a los respectivos fabricantes, de las irregularidades en el licenciamiento del software.

1.2. Resumen de los servicios

La licitación comprende los siguientes Lotes:

- Lote 1: Administración de servidores y aplicaciones informáticas
- Lote 2: Operación del servicio asociada al puesto de trabajo

Los servicios incluidos en cada lote, son los siguientes:

Lote	Código Servicio	Servicio
Lote 1	L1.S1	Administración de la Mainframe
	L1.S2	Administración de servidores Windows y Linux
	L1.S3	Administración de Base de Datos y Middleware
	L1.S4	Administración y operación de aplicaciones
	L1.S5	Otros servicios TIC
	L1.S5.1	Proceso y gestión de la transición
Lote 2	L2.S1	Administración de servidores Citrix Windows
	L2.S2	Puesto de trabajo
	L2.S3	Centro de atención al usuario
	L2.S4	Administración y gestión Suite Google Workspace y Notes
	L2.S5	Otros servicios TIC
	L2.S5.1	Almacenamiento físico
	L2.S5.2	Proceso y gestión de la transición

1.3. Dependencias físicas y usuarios de Asepeyo

Diversos servicios requieren licenciamientos en los que intervienen la cantidad de dependencias y de usuarios.

Dichas cantidades figuran en la columna Línea Base de la Plantilla de modelo económico.

A fecha de publicación del presente documentos, las cantidades son las siguientes:

Dependencias físicas (centros): 180

Usuarios: 4.150

2. Lote 1 – Administración de servidores y aplicaciones informáticas

2.1. L2S1 Administración de la Mainframe

2.1.1. Software requerido

Todo el software de mainframe suministrado por el fabricante de los mismos, es provisto por el proveedor de Infraestructuras de Outsourcing de Asepeyo.

Adicionalmente, debe proveerse el siguiente software:

Nombre	Versión	Fabricante	Licencias (MIPS)
BIM-GSS	5.3.A	Bim	645
BIM-Epic	7.4.B	Bim	645
BIM-Drd	7.0.B	Bim	645
Vsam Tune	3.700E	Macro 4	645
Panvalet on-line	3.2A	Broadcom	645
Panvalet batch	12.0C	Broadcom	645

Asepeyo proveerá el siguiente software, necesario para prestar el servicio requerido:

Nombre	Versión
IPcosta	3.34
ARPA	2.1
Opercost 1	1.10
OperFTP	1.05
Docemul	1.03

2.1.2. Equipo de trabajo actual

El equipo de trabajo actual con dedicación parcial para las diferentes áreas de conocimiento (un mismo técnico puede prestar sus servicios en dos áreas de conocimiento diferente), se resume en la siguiente tabla:

Perfil	Área de conocimiento	Técnicos	Observaciones
Técnico de sistemas	zVM, zVSE, CICS	4	
Técnico de sistemas	DLI, Vsam Tune	3	
Técnico de sistemas	IBM COBOL, Pacbase	2	
Técnico de sistemas	Gss, Epic, DrD	2	
Técnico de sistemas	Panvalet batch y online	2	
Técnicos de sistemas	Software provisto por Asepeyo	2	

Deberán establecerse guardias 24x7x365 para cada área de conocimiento / tecnología.

2.1.3. Información adicional

Existen actualmente 7 instancias Z/VSE distribuidas por los siguientes entornos:

Artículo de configuración	Clasificación	Descripción
SYSID1	CI.ZOS.ZOS	Entorno Integración y Desarrollo
SYSID3	CI.ZOS.ZOS	Entorno Producción Asepeyo
SYSID4	CI.ZOS.ZOS	Entorno producción Batch Asepeyo
SYSIDE	CI.ZOS.ZOS	Entorno Panvalet Explotación
SYSIDP	CI.ZOS.ZOS	Entorno Panvalet Desarrollo
SYSIDF	CI.ZOS.ZOS	Entorno Formación
SYSIDG	CI.ZOS.ZOS	Entorno Sistemas Definiciones

El detalle de los tipos de plataformas y versiones, estará disponible en la fase de consulta.

2.2. L2S2 Administración de Servidores Windows y Linux

2.2.1. Software requerido

Deberán proveerse las licencias necesarias para la prestación del servicio de acuerdo con los requisitos, volumetrías y acuerdos de nivel de servicio definidos en el presente pliego.

Como mínimo el siguiente software o equivalente:

Función	Producto	Fabricante	Licencias
Monitorización	Centreon	Centreon	Las necesarias para la monitorización de toda la infraestructura y servicios, control de ANS, etc.
Entorno Domino Notes	HCL Lotus Notes	HCL	Para todos los técnicos del servicio. Software provisto por Asepeyo.
FTP	UGold	SolarWinds	Las necesarias para cubrir las necesidades de planificación y ejecución de procesos.

El detalle de los tipos de plataformas y versiones, estará disponible en la fase de consulta.

2.2.2. Equipo de trabajo actual

El equipo de trabajo actual con dedicación parcial para las diferentes áreas de conocimiento (un mismo técnico puede prestar sus servicios en dos áreas de conocimiento diferente), se resume en la siguiente tabla:

Perfil	Área de conocimiento	Técnicos	Observaciones
Técnico de sistemas	VMWARE, vrealize, nsx, etc.	3	
Técnico de sistemas	MS Windows	3	
Técnico de sistemas	Active Directory	2	
Técnico de sistemas	Linux	4	
Técnico de sistemas	EMC Networker	2	
Técnico de sistemas	Switching Cisco / Dell /Huawei	3	
Técnico de sistemas	Servicios de cloud público (AWS, Google, Azure)	4	
Técnico de sistemas	Windows VDI	3	
Técnico de sistemas	Bash	4	
Técnico de sistemas	Centreon	2	

Técnico de sistemas	IBM SmartCloud Control desk	2	
Técnico de sistemas	Tivoli Application Dependency Discovery Manager	2	
Técnico de sistemas	Ugold	2	

2.3. L2S3 Administración de Base de Datos y Middleware

2.3.1. Software requerido

Debe proveerse el software indicado en la siguiente tabla, exceptuando el previsto en el lote 3 del presente pliego, licenciado como mínimo con lo indicado en la columna "Volumetría", que incluye tanto el entorno productivo como el no productivo. Para el software licenciado por el adjudicatario de este lote, se deberán contar servicios profesionales.

La volumetría inicial prevista o Línea Base Inicial, para cada producto, es la siguiente:

Nombre	Fabricante	Volumetría
DB2 Advanced Edition	IBM	Instancias: 20 CPUs: 24
DB2 Express Edition	IBM	Instancias: 70
MSFT SQL standard	Microsoft	Instancias: 27 CPUs: 33
MSFT SQL Enterprise	Microsoft	Instancias: 0 CPUs: 0
MSFT SQL Express	Microsoft	Instancias: 3

MySQL standard	Oracle	Instancias: 21
MySQL enterprise	Oracle	Instancias: 4
PostgreSQL	Open Source	Instancias: 11
MongoDB	Open Source	Instancias: 7
Maria DB	Open Source	Instancias: 0
WAS	IBM	Instancias: 32 CPUs: 40
Apache Cassandra	Open Source	Instancias: 0
Neo4j	Open Source	Instancias: 0
Windows VDI (VDA)	Microsoft	Instancias: 50
Elastic Search Platinum	Elastic	Nodos: 13
Rancher Kubernetes	SUSE	Nodos: 19 Nodos master: 1
Citrix Vers 2402 CU3	Citrix	Aplicaciones: 100 Usuarios: 3.600

Es posible que desde la publicación de este documento se haya producido alguna variación en las cantidades.

2.3.2. Software a administrar

Además, del software indicado en el apartado anterior “Software requerido”, debe administrarse y monitorizarse el software, cuyas licencias son provistas por los adjudicatarios de otros lotes o bien es propiedad de Asepeyo o de sus proveedores. de software aplicativo, y que utilizan sistemas de bases de datos, cualquier middleware de los indicados anteriormente u otros.

Las características de cada software, puede consultarse en los correspondientes apartados “Software requerido” de cada lote / proveedor.

El software a administrar así como la volumetría inicial prevista o Línea Base Inicial, para cada producto, es la siguiente:

Tipo	Nombre	Unidad de recurso	Volumetría	Provisto por	Observaciones
Base de datos jerárquica zVSE	DLI	Instancias:	62	Proveedor Outsourcing Infraestructuras	
Archivos indexados zVSE	VSAM	Instancias:	451	Proveedor Outsourcing Infraestructuras	
Sistema Lotus Domino	LOTUS Domino	Instancias:	385	Asepeyo	
Privilege Account Management (PAM)	Cyberark	Licencias:	100	Asepeyo	
Gestión de Vulnerabilidades	NESSUS Professional on premise	Serv. virtuales	994	Costaisa - Seguridad	
Security Information and Event Management (SIEM)	IBM QRadar	Appliances	2	Proveedor outsourcing Seguridad	
Gestión Identidades	OpenIAM	Usuarios	4.500	SIA	
Antimalware	Kaspersky	Usuarios Serv. virtuales	3.600 994	Proveedor outsourcing Seguridad	
Endpoint Detection and Response (EDR)	Kaspersky KATA	Nodos	4.295	Proveedor outsourcing Seguridad	
FireWall Externo	Checkpoint	Appliances	3	Proveedor outsourcing Seguridad	

Intrusion Prevention System (IPS)	Sonicwall	Appliances	2	Proveedor outsourcing Seguridad	
Proxy	Sonicwall	Usuarios	4.500	Proveedor outsourcing Seguridad	
Web Application Firewalls (WAF)	AWS	Appliances o bien servicio en la nube	2	Proveedor outsourcing Seguridad	
Cloud Access Security Broker (CASB)	Fortinet	Usuarios	4.500	Proveedor outsourcing Seguridad	
ZERO TRUST	Fortinet	Appliances	2	Proveedor outsourcing Seguridad	
Entorno DEVOPS (jenkins,github, nexus, sonarqube)	Varios fabricantes Open Source	Servidores Virtuales	10	Proveedor Outsourcing Infraestructuras	

2.3.3. Equipo de trabajo actual

El equipo de trabajo actual con dedicación parcial para las diferentes áreas de conocimiento (un mismo técnico puede prestar sus servicios en dos áreas de conocimiento diferente), se resume en la siguiente tabla:

Perfil	Área de conocimiento	Técnicos	Observaciones
Técnico de sistemas / DBA	DB2	3	
Técnico de sistemas / DBA	MSFT SQL	2	
Técnico de sistemas / DBA	MySQL / MariaDB	2	
Técnico de sistemas /	PostGreSQL	2	

DBA			
Técnico de sistemas / DBA	MongoDB	1	
Técnico de sistemas / DBA	Apache Cassandra	1	
Técnico de sistemas / DBA	Neo4j	1	
Técnico de sistemas / DBA	ElasticSearch	2	
Técnico de Sistemas	IBM WAS	2	
Técnico de Sistemas	CITRIX	3	
Técnico de Sistemas	Rancher (Kubernetes)	3	
Técnico de Sistemas	DEVOPS	4	
Técnico de sistemas	Citrix Workspace y entornos VDI Xenapp	3	
Técnico de sistemas	Docker	3	
Técnico de sistemas	Stack ELK	3	
Técnico de sistemas	Amazon Web Services	4	En colaboración con Administración de servidores
Técnico de sistemas	Google Cloud Computing	4	En colaboración con Administración de servidores
Técnico de sistemas	IBM WAS	3	
Técnico de sistemas	Lotus Domino / Notes	3	
Técnico de sistemas	Bash	4	En colaboración con Administración de servidores

Técnico de sistemas	IPcosta	2	
Técnico de sistemas	PAM CyberArk	3	
Técnico de sistemas	Solución Antimalware Karspersky	3	
Técnico de sistemas	Firewall + IPS/IDS + Proxy Sonicwall	4	
Técnico de sistemas	IPS/IDS Sonicwall	2	
Técnico de sistemas	Solución WAF	2	
Técnico de sistemas	Solución CASB	2	
Técnico de sistemas	Solución Zero Trust	2	
Técnico de sistemas	$Universe	2	
Técnico de sistemas	Centreon	2	
Técnico de sistemas	IBM SmartCloud Control desk	2	
Técnico de sistemas	Ugold	2	
Técnico de sistemas	QRADAR	2	

Deberán establecerse guardias 24x7x365 para cada área de conocimiento / tecnología.

2.4. L2S4 Administración y Operación de Aplicaciones

2.4.1. Software requerido

Deberán proveerse las licencias necesarias para la prestación del servicio de acuerdo con los requisitos, volumetrías y acuerdos de nivel de servicio definidos en el presente pliego.

Actualmente se dispone de:

Función	Producto	Fabricante	Licencias
Planificador	$Universe	EMC	Las necesarias para cubrir las necesidades de planificación y ejecución de procesos. Aproximadamente 3376.
Monitorización	Centreon	Centreon	Las necesarias para la monitorización de toda la infraestructura y servicios, control de ANS, etc.
Centreon	21		Para todos los técnicos servicio y activos implicados
Entorno Domino Notes	HCL Lotus Notes	HCL	Para todos los técnicos del servicio
FTP	UGold	SolarWinds	Las necesarias para cubrir las necesidades de planificación y ejecución de procesos.

2.4.2. Equipo de trabajo actual

El equipo de trabajo actual con dedicación parcial para las diferentes áreas de conocimiento (un mismo técnico puede prestar sus servicios en dos áreas de conocimiento diferente), se resume en la siguiente tabla:

Perfil	Área de conocimiento	Técnicos	Observaciones
Jefe de turno	Procesos Asepeyo	5	
Operador	Procesos Asepeyo	14	
Técnico de sistemas	Comunicaciones y Red corporativa de Asepeyo	3	
Técnico de sistemas	Infraestructuras de Asepeyo y herramientas utilizadas	3	
Planificador	Procesos de Asepeyo y $Universe	2	
Backup	Procesos de Asepeyo	2	
Expertos de negocio	Aplicaciones, parametrización, cuadres, etc.	6	

2.4.3. Sistemas y aplicaciones a administrar

Procesos Batch existentes:

	Número de procesos
Anual	254
Cuatrimestral	2
Diaria	1.003
Eventual	878
Mensual	855
Quincenal	34
Semanal	182
Semestral	12
Trimestral	49
Otra	107
Total	**3.426**

La mayoría de procesos batch, se ejecutan en horario nocturno.

Las copias de seguridad o backups, se realizan en su gran mayoría en horario nocturno.

El detalle de los procesos Batch estará disponible en la fase de consulta.

Resumen de aplicaciones por categoría:

Tipo de Aplicación	Nº de Aplicaciones
Aplicación Comercial	**234**
Platino	3
Oro	9
Plata	103
Bronce	119
Desarrollo a Medida	**278**

Platino	24
Oro	53
Plata	69
Bronce	132
Total general	**512**

A continuación se describen las aplicaciones y entornos que deberán ser administrados, así como las tareas principales a realizar. A tener en cuenta que Asepeyo tiene un roadmap de actualización y mejora de sus sistema y aplicaciones, por lo que en la duración del contrato una o más de las aplicaciones descritas sea dada de baja para asumir su función una nueva aplicación.

Aplicación	Descripción	Tareas	Medalla
Gestiona tus datos Meta 4 ESS	Acceso de los empleados y sus managers a sus datos económicos y personales. Gestión de las peticiones de los empleados en formación, y gestión de la contratación interna y evaluación.	Ayudar en la publicación de los distintos soportes necesarios para ser consultados, tanto desde la intranet como desde la extranet. Contacto permanente con proveedor META4 para posibles cambios de los service packs del producto. Parametrización para solicitud de incidencias y carga de calendarios.	Bronce

Chaman	Historia Clínica informatizada del colectivo asegurado. Gestión de Procesos Asistenciales. Contempla Contingencias Profesionales. Contingencias Comunes y Exámenes de Salud SPP. Incluye Episodios en Centros Asistenciales, Hospitales y Centros Concertados. Incluye el módulo de archivo, rehabilitación, prescripción asistida, facturación, farmacia, PAE, urgencias, cocina, quirófano, la gestión de pacientes ingresados. Enlaza con el sistema PACS de imágenes radiológicas, enlaza con los laboratorios de análisis clínicas, ...	Asignación de perfiles a los usuarios de chaman. Definición y mantenimiento de perfiles de usuario chaman. Alta de centros, servicios, actuaciones, definición de las fichas y documentos asociados a estas, con las plantillas asociadas. Mantenimiento de los equipos médicos, actualización de sus componentes y especialidad. Mantenimiento de todas las agendas, actualización de sus modelos horarios y de sus días festivos. Mantenimiento dirección de enlace de los centros con su PACS. Traducción al catalán de las fichas. Carga masiva de fármacos a partir del BOT (catálogo general de fármacos). Mantenimiento del catálogo de los centros asistenciales. Actualización del catálogo de diagnósticos. Creación de consultas para la ejecución por parte de los usuarios. Mantenimiento de planes de cuidados, intervenciones de enfermería. Mantenimiento de técnicas, turnos y horarios de rehabilitación.	Platino

		Mantenimiento de las condiciones de facturación de un plan, y la relación entre planes y pagadores.	

PACS	Archivo de imagen digital	Mantenimiento y gestión de la infraestructura de PACS. Resolución de incidencias. Desarrollo de nuevas funcionalidades. Interlocución con el proveedor de PACS para la resolución de incidencias y desarrollo de nuevas funcionalidades.	Platino
Meta 4 Nómina	Cálculo de nómina y todos los subproductos necesarios	Ejecutar el cuadre del mes y comprobar con el departamento de RRHH. Seguimiento de ejecución del cálculo real y posterior cuadre. Comprobación del envío al banco. Conocer las leyes de IRPF, Seguros Sociales, etc, vigentes para ayuda en la toma de decisiones. Parametrización anual de tablas de nómina, ej: IRPF, bases, contratos, etc… Contacto permanente con proveedor META4 para posibles cambios en las normativas y legislaciones.	Oro
Meta 4 RRHH	Gestión de la Formación, Evaluación y Selección por RRHH.	Ayudar en la publicación de los distintos soportes necesarios para ser consultados, tanto desde la intranet como desde la extranet. Contacto permanente con proveedor	Bronce

		META4 para posibles cambios de los service packs del producto.	
Tempo Millenium	Recogida de marcajes y control de incidencias.	Seguimiento y control de marcajes en caso de fallos del sistema.	Plata
Cierres diarios, mensuales y anuales de Contabilidad y Facturación	Procesos de cierres contables, tanto los diarios como el cierre de mes y el anual	Dirección y supervisión de los procesos diarios. Seguimiento en casos de posibles descuadres contables y corrección de los asientos implicados en ellos. Control de indicadores del cierre de mes por si se producen descuadres o para comprobación de que todos los enlaces externos sean correctos (cantidades, etc.). Preparación, simulación, seguimiento y realización del cierre anual contable. Estudio mínimo del balance de cuentas. Ofrecer opciones en casos incorrectos de movimientos a cuentas-puente no detectadas durante los cierres mensuales, etc.	Oro
Enlaces contables externos	Enlaces contables de todos los dominios de Asepeyo (Nómina, Contingencias, Facturación, Recaudación)	Seguimiento de los enlaces externos. Comprobaciones funcionales de corrección en el enlace. Control del cierre anual de amortizaciones. Comprobaciones contables a nivel funcional.	Oro

Facturación - Emitidas (NINFA)	Sistema de registro, impresión y consulta de facturas emitidas de Asepeyo, aplicando las tarifas necesarias a sus elementos. Realiza a su vez, el enlace contable pertinente.	Configuración del sistema de correspondencia, a clientes u otros, del módulo de morosidad.	Oro
Facturación Recibidas SOLFA - Regpro -Cartapro	Sistema de registro de facturación de proveedores: Integra las imágenes de la factura en el sistema, registra factura, genera enlace contable y gestiona envío de cartas de pago. Mediante un complejo sistema de visados, permite a toda la organización tener un control total de las facturas de sus áreas.	Aplicación de cambios del árbol organizativo en el sistema en caso de producirse. Contacto con el proveedor de digitalización de facturas para mantenimiento del sistema o nuevos requerimientos así como el seguimiento habitual.	Oro
Facturación Sistema de Pagos	Sistema que permite realizar distintos tipos de pagos de facturas recibidas tanto de Proveedores, como Colaboradores como Lesionados. Pagos por Transferencia Bancaria en su mayoría (aunque también hay órdenes de transferencia). Además	Seguimiento y conocimientos de las normas del Consejo Superior Bancario para su aplicación y actualización.	Oro

	de registrar el pago y actualizar facturación, realiza el registro que se enviará al banco implicado, siguiendo normas del CSB.		
Gestión Fiscales	Sistema que permite integrar, validar y realizar los modelos Fiscales para Hacienda (190, 347, etc) y su integración con Nómina	Estudio del sistema fiscal anual y aplicación de normativas, previo consenso con el departamento administrativo. Seguimiento durante el año de las leyes vigentes. Confección y validación de los modelos anuales 190, 347 y 345, así como su posterior envío a Hacienda. Correcciones durante el año sobre indicadores contables de los afectados. Realización de complementarias durante el año.	Oro
Gestión Fiscales Años anteriores	Apoyo al sistema de gestión fiscales que permite al usuario consultar los datos fiscales y certificados de sus Terceros, desde 5 años atrás	Tener en cuenta el volcado de las declaraciones complementarias y arreglos realizados durante el año sobre años cerrados.	Bronce

Gestión Terceros	Sistema de registro y consultas de los Terceros de Asepeyo, con datos personales y empresariales, así como información específica según rol. Tipos: Proveedores, Clientes, Colaboradores, Lesionados. Además, da información de Terceros a todos los demás dominios de Asepeyo.	Aplicación de los cambios de IRPF y otros impuestos sobre los Terceros registrados en el sistema, previo consenso.	Oro
Gastos empleados	Sistema que permite registrar los pequeños gastos de empleado (no kilometrajes), permite el visado de ellos y su posterior pago.	Aplicación del árbol organizativo en caso de posibles cambios.	Bronce
SICOMAT - Conciliación documentos	Sistema de apoyo para el seguimiento de introducción de documentos en SICOMAT, permite conciliarlos	Conocimiento de las normas del ministerio para la definición de los documentos Sicomat así como su relación con el sistema contable de la Mutua. Velar por la correcta conciliación de documentos revisando posibles casos no conciliados y realizar propuestas para el dpto. de Administración.	Oro

SICOMAT - Enlace a Documentos	Sistema complejo que permite traducir la contabilidad de Gestión a los documentos del sistema SICOMAT	Conocimiento de las normas del ministerio para la relación con los asientos contables. Velar por la corrección de los envíos diarios realizados al ministerio y actuar en casos de remesas incorrectas.	Oro
Aplicativo auditorías	Sistema centralizado que permite exportar información para los auditores	Adaptación de los entregables según las peticiones o normas establecidas de forma anual por los auditores. Bajo sistema ASID	Bronce
SICOMAT - Presupuestaria	Parte del sistema SICOMAT que permite traducir la contabilidad de Gestión a la contabilidad Presupuestaria del Ministerio. Permite además, llevar un control del presupuesto que le resta a Asepeyo.	Conocimiento de las normas del ministerio para la relación con los asientos contables. Velar por la corrección de los envíos diarios realizados al ministerio y actuar en casos de remesas incorrectas.	Oro
SICOMAT - Ssico	Sistema de cuadre a nivel de contabilidad oficial	Cuadres periódicos para asegurar la corrección de movimientos en el Sistema de contabilidad oficial de Sicomat.	Plata

Sistema Calculator	Sistema de cálculo que permite, a partir de los datos del trabajador y de las tablas oficiales de Hacienda, el cálculo del % de IRPF a aplicar sobre su base	Estudio del sistema fiscal anual (tablas y baremos irpf, minoraciones, etc) y aplicación de normativas, previo consenso con el departamento administrativo. Seguimiento durante el año de las leyes vigentes. Seguimientos puntuales sobre los pagos que se realizan semanalmente aplicando las fórmulas.	Bronce
Campus virtual de la Universidad Corporativa	Plataforma Moodle de la Universidad Corporativa utilizado para la formación online de todo el personal de Asepeyo.	Contiene las funcionalidades típicas de un campus virtual o LMS: - Alta/baja/modificación de usuarios - Alta/baja/modificación de cursos - Alta/baja/modificación de acciones formativas - Alta/baja/modificación de matrículas - Aulas con materiales formativos, documentación, tablón, foros, Chat, encuestas de satisfacción y herramientas de seguimiento para el tutor. - Comunidades con documentación, tablón, foros, Chat, encuestas de satisfacción y herramientas de seguimiento para el responsable de la comunidad. - Módulo de Gestión Académica para	Bronce

		auditar todos los movimientos de los alumnos. - Informes administrativos y de seguimiento. - Notificaciones automáticas, correos. - Agenda y eventos.	
Cuenta de Gestión	Sistema que integra los apuntes de Asepeyo y organiza según partidas, permitiendo un control exhaustivo de la evolución del gasto e ingreso de la Mutua, mostrando información comparativa de otros años, etc.	Aplicación de las agrupaciones y combinaciones de cuentas contables e indicadores que el dpto. Control Gestión va indicando de forma mensual. Seguimiento y cuadre de determinados indicadores para comprobar la correcta evolución de los sistemas contables de la Mutua. El informe puede ser consultado desde ASID.	Plata

Sistema Presupuestario Contable e Indicadores	Sistema de introducción, consulta y aplicación en otros dominios, de los presupuestos de Asepeyo. Todos los dominios presupuestan sus partidas de gasto del año anterior. A posterior se integran y envían a distintos informes como cuentas de resultados, etc. (permite control objetivos, etc)	Aplicación de las agrupaciones contables e indicadores que durante el año han variado e incorporación de las nuevas partidas que indique el dpto. Control gestión. Seguimiento de los cierres que van realizando los centros según van informando los presupuestos.	Bronce
AOV	Oficina Virtual de Asepeyo (web privada para Lesionados y Autónomos) Aplicación que soporta diversos tipos de gestión específica para los colectivos de autónomos y que también permite descargar la Historia Clínica a los trabajadores afiliados y permite realizar solicitudes de prestaciones	Control de los procesos de traspaso de información a otros sistemas informáticos. Ejecución de proceso de extracción de ficheros para la realización de estadísticas y envío posterior a los responsables de estadísticas.	Platino
SeA	Sistema electrónico de autenticación Aplicación de control de acceso de usuarios al portal AOV. Gestión del	Mantenimiento de accesos al personal	Oro

	dnie y entrada por usuarios/ password		
Forum RRHH	Forum RRHH	Realizar peticiones de distribución para dar, cancelar o modificar accesos al personal.	Bronce
ATRIUM	Gestión de envío al INSS de expedientes con baja prolongada	Para CATALUNYA, control del envío manual. Seguimiento de la comunicación con el INSS vía correos y seguimiento y proceso de las respuestas de manera manual. Peticiones de distribución añadir/quitar acceso a la aplicación	Plata
Pagos IT directa - CC	Realizar y registrar los pagos de IT cuando estos los realiza directamente la mutua	Seguimiento de los envíos realizados. Comprobaciones de respuestas. Peticiones de usuarios maestros.	Oro
Conciliación Partes /TC2 CC	Reclamar las deducciones indebidas CC	Configuración de la aplicación que consiste en asociar sectores, empresas y grupos con los gestores del pago delegado. Confección de ficheros de deducciones CC para las auditorías anuales	Plata

U3C	Gestión de ciertas IT por CC: carencias, incomparecencias	Peticiones de distribución para añadir/quitar acceso a la aplicación, ya en modo consulta.	Oro
Documentos TA2	Registro de los documentos TA2 de alta y baja de trabajadores en IT directa, así como su posterior remisión al INSS.	Comprobaciones puntuales sobre el registro de las altas y bajas del TA2.	Plata
Provisión y reserva	Gestión y registro de reserva y provisión de capitales para hacer frente a los pagos que se deriven de Expedientes Graves	Aplicar las fórmulas de cálculo anuales a la reserva o provisión. Seguimiento y control del cuadre de forma mensual para comprobar corrección y detectar posibles descuadres en casos de expedientes múltiples. Peticiones de usuarios maestros.	Platino
Gestión Pagos IP	Realizar y registrar los pagos que se derivan de Incapacidades	Peticiones de usuarios maestros. Revisión de las remesas al banco.	Oro
Gestión Expedientes Graves	Tratamiento de contingencias profesionales consideradas graves en su faceta de registro de documentación para su tramitación ante los organismo oficiales	Peticiones distribución añadir/quitar acceso a la aplicación. Ayuda en la confección de nuevas plantillas.	Plata

	pertinentes (INSS…)		
Ayuda social	Gestión de las peticiones de ayuda social recibidas por la mutua, derivadas de siniestros considerados graves	Peticiones distribución añadir/quitar acceso a la aplicación	Plata
Pagos empresas deducciones erróneas - CP	Realizar y registrar los pagos que se derivan de las reclamaciones de las empresas por haber deducido erróneamente las IT de sus trabajadores	Peticiones de distribución para añadir/quitar acceso a la aplicación.	Plata
Pagos IT directa - CP	Realizar y registrar los pagos de IT cuando estos los realiza la mutua	Seguimiento del ingreso de la cuota obrera en la TGSS. Cuadre y envío de los ficheros. Gestión de las respuestas.	Oro
Gestión situaciones Riesgo Embarazo y Lactancia	Introducción y tratamiento de la nueva contingencias Profesional derivada de los riesgo durante el embarazo y/o lactancia	Colaboración en la revisión de los casos más complejos y revisión pagos posteriores.	Plata

Gestión Partes AT	Introducción y tratamiento de los partes de accidente tanto con baja como sin baja	Seguimiento y aplicación de correcciones en los ficheros del pago según petición. Peticiones de distribución añadir/quitar acceso a la aplicación Adecuación nuevas normativas de cálculo	Plata
Conciliación Partes / TC2 AT	Reclamar las deducciones indebidas CP	Asociar sectores, empresas y grupos con los gestores del pago delegado. Confección de ficheros de deducciones AT para las auditorías anuales	Plata
Pago Delegado	Impresión cartas reclamaciones	Mantenimientos de los números teléfonos, Faxes que salen asociados a las cartas. Realizar peticiones de distribución para dar, cancelar o modificar accesos al personal Configuración de los parámetros de la aplicación.	Oro
Gestión Partes EP	Introducción y tratamiento de los partes de enfermedad profesional tanto con baja como sin baja	Peticiones de distribución añadir/quitar acceso a la aplicación	Plata

Solicitudes DCG	Los CCAA realizan peticiones y consultas a la DCG acerca de los partes de accidente a través de esta aplicación	Realizar peticiones de distribución para dar, cancelar o modificar accesos al personal Configuración de los parámetros de la aplicación.	Bronce
Recaudación contingencias comunes	Procesos de la recaudación mensual de las contingencias comunes, proporcionadas por la TGSS.	Cuadres de los ficheros recibidos de la TGSS con el T8. Cambio y verificación de los formatos de los ficheros (Tc2, Tc1, Ures, Saldos acreedores) debido a modificaciones que realiza la TGSS. Confección de ficheros de TC1 CC para las auditorías anuales.	Bronce
Colaboradores	Gestión de asesorías	Realizar peticiones de distribución para dar, cancelar o modificar accesos al personal Configuración de los parámetros de la aplicación.	Plata
Envío mailings y creación etiquetas	Servicios de mailings y etiquetas	Realizar peticiones de distribución para dar, cancelar o modificar accesos al personal Configuración de los parámetros de la aplicación. Aplicación por cambios en el árbol	Bronce

		organizativo de la Mutua.	
Control Cuadre recaudación y URES	Procesos mensuales para el control y cuadre de la recaudación (AT y CC) y liquidaciones atípicas (URES).	Seguimiento mensual de la recepción de las URES, saldos acreedores, se realiza cuadres con el T8.	Bronce
Estudios relativos a las nuevas tarifas cuotas	Procesos de cálculo para detectar la desviación de cuotas con las nuevas tarifas, por CNAE.	Estudios puntuales para simular cambios de tarifa, según petición.	Bronce
Gestión de traspasos	Procesos de traspasos de liquidaciones, tanto de AT como de CC, entre las mutuas de AT.	Control y mantenimiento de los traspasos realizados entre mutuas con periodicidad mensual.	Bronce
Recaudación accidentes de trabajo	Procesos de la recaudación mensual de las liquidaciones de AT, proporcionadas por la TGSS.	Mensualmente a la recepción de las URES, saldos acreedores, se realiza cuadres con el T8. Mantenimiento por cambio de formato de registro debido a solicitudes de la Confección de ficheros de TC1 AT para las auditorías anuales.	Oro

Control Autorizaciones Sistema Red	Detecta si el usuario está activo en el sistema RED	Verificaciones puntuales sobre el número de red de un usuario asesor o por CCC en el Maestro de afiliación	Oro
Actualización mensual BD Mutualistas	Procesos de mantenimiento de la BBDD	Mantenimiento de cambio de formato del Maestro de afiliación provocado por la TGSS.	Oro
AMU Afiliación Mutualistas: INMU - COMU - COAL - COEM - COPR - CONF - COEC - COGR - CGNF - COGU - COGA - COAE	Gestión diversa de los CCC's (mutualistas)	Mantener el control de accesos del personal. Configuración de los parámetros de la aplicación. Aplicación por cambios en el árbol organizativo de la Mutua. Confección de ficheros de empresas para las auditorías anuales. En curso de sustitución por SIRA	Oro
AMU Centros de Trabajo, Otros centros de trabajo, teléfonos, faxes, emails, Contactos	Mantenimiento de los centros de las empresas	Mantener el control de accesos del personal. Configuración de los parámetros de la aplicación. En curso de sustitución por SIRA	Oro

AMU Maestro Tesorería	Procesado del archivo con las empresas mutualistas	Mantenimientos cambios de formato del Maestro de afiliación. En curso de sustitución por SIRA	Oro
Verificación datos mutualista	Aplicativo que permite depurar de forma online los datos básicos de los mutualistas	Realizar peticiones de distribución para dar, cancelar o modificar accesos al personal.	Oro
Cruce de información con la TGSS	Depuración de la Base de datos mutualistas con datos TGSS	Mantenimientos cambios de formato del Maestro de afiliación.	Oro
Documentos de Asociación, Adhesión, Representante de Comercio y Cartas Apéndices	Creación de las pólizas	Realizar peticiones de distribución para dar, cancelar o modificar accesos al personal Configuración de los parámetros de la aplicación. Aplicación por cambios en el árbol organizativo de la Mutua. Peticiones puntuales de cambio de formato de los documentos de afiliación. En curso de sustitución por SIRA	Oro

Pre-Altas	Permite crear altas de CCC's de manera rápida	Realizar peticiones de distribución para dar, cancelar o modificar accesos al personal Configuración de los parámetros de la aplicación. Aplicación por cambios en el árbol organizativo de la Mutua. En curso de sustitución por SIRA	Oro
FGA - Fichero General Afiliación	Procesos de control sobre el fichero de afiliación mutualistas.	Mantenimiento por cambio de formato. Explotaciones puntuales de los datos para verificación de la información que contiene.	Oro
AOG Red Privada Virtual de Teléfonos, Teléfonos abreviados, Teléfonos móviles	Directorio de teléfonos	Realizar peticiones de distribución para dar, cancelar o modificar accesos al personal Configuración de los parámetros de la aplicación.	Plata

AOS - Cuadros de Mando - Diccionario CMA - Visor Cuadros de Mando - Indicadores Diarios - Extracción ficheros objetivos - Obtención subproductos CMA	Aplicación global de Cuadros de Mando Asepeyo	Cuadres mensuales para asegurar la corrección de los enlaces realizados desde los distintos dominios y detectar cualquier descuadre posible. Aplicación por posibles cambios de árbol organizativo o cambios en codificaciones corporativas. Adaptación en plantillas por si hay cambios en aplicativos o dominios origen. En curso de sustitución por kpis ASID	Bronce
AOS Solicitudes - Coordinación Informática - ECCS - DCG - Desplazamientos - Servicios Generales	Aplicación para el registro, seguimiento y control de solicitudes relativas a Coordinación informática, relacionadas con administración de usuarios	Aplicación por cambios en el árbol organizativo de la Mutua. Realizar peticiones de distribución para dar, cancelar o modificar accesos al personal.	Bronce
Registro de usuarios Informáticos PSO	Base de datos de registro y seguimiento de los cambios en el perfil informático de los usuarios	Adaptación por cambios en el árbol organizativo de la Mutua. Cambios en perfiles o ampliación de seguridad por aplicaciones informáticas. Cuadres puntuales con el sistema Meta4 para consenso usuarios.	Plata

APR Portal Seguridad e Higiene - Bibliotecas documentales PCONS - PFAC - EECC - MOVEG - POSERG - VICTOR - SINIES_2003	Aplicaciones diversas de Seguridad e Higiene	Realizar peticiones de distribución para dar, cancelar o modificar accesos al personal. Mantenimiento de las pestañas y los links que hay dentro del portal. Configuración de los parámetros de la aplicación. Aplicación por cambios en el árbol organizativo de la Mutua. Cierre anual de las aplicaciones para el control de la actividad. Apertura anual de las aplicaciones para el control de la actividad. Previsión anual de la actividad preventiva. Explotación semestral y anual de la actividad preventiva para la TGSS y la Generalitat de Catalunya.	Bronce
Círculo de Calidad CHAMAN	Base de Datos tipo Forum para registro y seguimiento de nuevos requerimientos aplicativo Chaman	Recoger información requerida por la Dirección Sanitaria. Seguimiento de los requerimientos y su estado.	Bronce
Indicadores DAS	Mantenimiento indicadores de calidad definidos por la DAS para contingencias comunes y profesionales a partir de	Revisión de la generación mensual, comprobación de la corrección de los resultados. Facilitar detalles de algún indicador en	Bronce

	datos de Chaman	concreto. Normalmente se calcula para un centro, para un usuario.	
Burofax Masivo	Envío online de Burofax	Adaptación por cambios en el árbol organizativo de la Mutua. Seguimiento del sistema donde se deben revisar los casos no enviados y su casuística para posterior revisión y actuación. Actualización sistema por cambios en codificaciones como los códigos postales.	Oro
Informe GE	Creación de Informes de Empresas	Aplicación por cambios en el árbol organizativo de la Mutua. Cambios en perfiles o ampliación de seguridad por aplicaciones informáticas. Seguimiento mensual por posibles descuadres.	Plata
Gestión DAP	Aplicación para registrar las peticiones de desarrollos informáticos por dominio funcional	Aplicación por cambios en el árbol organizativo de la Mutua. Cambios en perfiles o ampliación de seguridad por aplicaciones informáticas. Creación nuevos proyectos informáticos en las fichas del producto.	Bronce

Lanzador	Sistema que posibilita al usuario la introducción automatizada de grandes cantidades de información en las BBDD corporativas	Aplicación de las plantillas que se proponen para los distintos dominios e integración en el sistema. Adaptación por posibles cambios en el árbol organizativo. Enlace de las plantillas con los procesos diferidos y comprobación de su corrección.	Bronce
ASID	Sistema integral de explotación de datos de todos los dominios de Asepeyo.	Cuadres mensuales para asegurar la corrección de los enlaces realizados desde los distintos dominios y detectar cualquier descuadre posible. En curso confección KPIs	Oro
Litigios	Registro y gestión de todos los Litigios en los que se ve involucrada la Mutua	Adaptación por cambios en el árbol organizativo de la Mutua. Cambios en perfiles o ampliación de seguridad por aplicaciones informáticas. Actualización agenda por cambios de versión del sistema.	Bronce
Confidencialidad Chaman	Base de datos para solicitar la anulación momentánea de la confidencialidad de un paciente o episodio de Chaman.	Cambio de la confidencialidad del paciente o el episodio en Chaman a partir de la petición en esta BD según petición.	Bronce

Portal de Seguridad e Higiene	Portal de seguridad e higiene	Realizar peticiones de distribución para dar, cancelar o modificar accesos al personal. Mantenimiento de las pestañas y los links del portal. Configuración de los parámetros de la aplicación.	Bronce
Gestión Servicios	Control de la actividad realizada al mutualista: acciones, contactos, gestiones, planificador	Realizar peticiones de distribución para dar, cancelar o modificar accesos al personal Configuración de los parámetros de la aplicación. Aplicación por cambios en el árbol organizativo de la Mutua. Puntualmente se realizan explotaciones diversas de datos de afiliación.	Bronce
Solicitudes mejoras ECCS	Encuestas de mejoras	Realizar peticiones de distribución para dar, cancelar o modificar accesos al personal Configuración de los parámetros de la aplicación. Aplicación por cambios en el árbol organizativo de la Mutua.	Plata

IBM Maximo Asset Management	Producto que permite gestionar todos los activos y contratos de la Mutua	Control de los procesos de interacción con otros sistemas de información: Carga diaria de contratos. Envío de información sobre contratos al sistema de gestión de facturas. Actualización de datos de proveedores. Sincronización de datos correspondientes a activos informáticos con el sistema de instalación de activos informáticos. Proceso de amortización, mensual y anual, incluyéndose simulación previa y envío de datos a sistema de contabilidad. Carga diaria de configuraciones de seguridad.	Plata
Gestión de Residuos	Aplicación que permite gestionar los residuos de los centros asistenciales	Realizar peticiones de distribución para dar, cancelar o modificar accesos al personal Configuración de los parámetros de la aplicación.	Bronce
Gestión Trabajadores afiliados	Aplicación que permite gestionar la información de los trabajadores afiliados. Procesado del fichero que proviene del ministerio con los	Mantenimientos por cambios de formato del soporte del ministerio. Revisión casos fuera de cuadre.	Oro

	trabajadores vigentes de las empresas mutualistas		
Sistema unificado de Codificaciones corporativas	Aplicación que permite gestionar las codificaciones corporativas de la Mutua.	Mantenimiento sobre distintas codificaciones (provincias, códigos postales, CNAEs, etc.). Seguimiento de las repercusiones de las nuevas codificaciones en los distintos sistemas de la Mutua.	Oro
Reserva de crédito y Gastos (eFinanzas)	Aplicación que permite gestionar la reserva de crédito del dominio de Sicomat y registro de gastos lesionado	Revisar los documentos que no cuadran por ser anteriores a las cargas iniciales. Actualización árbol	Plata
Gestor de identidades	Sistema de SIAVAL que permite realizar la gestión de la identidad de usuarios, roles y accesos a los sistemas	Ayudar en los cambios en perfiles o ampliación de seguridad por aplicaciones informáticas. Ayudar en el workflow de asignación de las excepciones	Oro

Informe empresas ADD	Informe que dentro del sistema ASID, permite consultar información a los mutualistas vía AOV	Cuadre puntual de la información volcada de forma periódica. Comprobación notificaciones sistema	Oro
AQUA Cloud	Portal y framework como fundamento de todos los nuevos sistemas de la Mutua. Grupo de componentes base como dossier, etc.	Configuración del sistema, carga de codificaciones, formación a los distintos usuarios, publicación de nuevos documentos	Platino
SIRA	Sistema para la gestión de la Afiliación, Recaudación y Pago delegado	Sistema que sustituye a los productos de afiliación. Ayuda en la gestión de las plantillas y en la comprensión de las tareas bpm.	

3. Lote 2 – Operación del servicio asociada al puesto de trabajo

3.1. L2S1 Administración de servidores de virtualización de aplicaciones y escritorios

3.1.1. Software requerido

Dado que la licencia de UDS Virtual Cable la adquirirá Asepeyo gracias al lote 3 del presente pliego, el proveedor solo deberá proveer aquel software que necesite para ejercer las tareas correspondientes a este

lote de implantación, mantenimiento y gestión de la infraestructura de virtualización de aplicaciones y escritorios.

La línea base establecida según el uso actual de esta plataforma de virtualización es la siguiente:

Nombre	Fabricante	Volumetría
UDS Virtual Cable Enterprise	**UDS**	**Aplicaciones: 100** **Usuarios: 3.600**

3.1.2. Equipo de trabajo actual

El equipo que actualmente está prestando el servicio es el que se muestra en la tabla siguiente:

Perfil	Área de conocimiento	Técnicos	Observaciones
Técnico de Sistemas	CITRIX	3	
Técnico de sistemas	Citrix Workspace y entornos VDI Xenapp	3	

3.2. L2S2 Puesto de Trabajo

3.2.1. Software requerido

Debe proveerse, implantar y administrar el siguiente software:

Nombre	Versión	Fabricante	Licencias
VPN (personal, l2l, web)			Para todas las conexiones en cada modalidad de personal de Asepeyo y proveedores

3.2.2. Software a administrar

Provisto por Asepeyo o distintos proveedores.

Tipo	Nombre	Unidad de recurso	Volumetría	Provisto por	Observaciones
2FA	Fortiauthenticator + Fortitoken Mobile	Usuarios	Todos los usuarios de Asepeyo	Proveedor - Seguridad	
Directorio Activo	Microsoft AD	Usuarios	Todos los usuarios de Asepeyo	Proveedor Outsourcing Infraestructuras	
Entorno telemedicina	Cisco Webex	Tiquets	300	Cisco	
Entorno de Colaboración	Google WorkSpace	Usuarios	Todos los usuarios y activos de red de Asepeyo	Google	
Entorno Administrativo	Gestión de Turnos	Usuarios	Todos los usuarios y activos de red de Asepeyo	Asepeyo	
Entorno Administrativo	Firma Biométrica	Usuarios	Todos los usuarios y activos de red de Asepeyo	Asepeyo	
Entorno Administrativo	Gestión de certificados	Usuarios	Todos los usuarios y activos de red de Asepeyo	Asepeyo	
Entorno de Colaboración	CISCO WEBEX	Usuarios	Todos los usuarios y	Cisco	

			activos de red de Asepeyo		
Entorno Sanitario	Equipos de Radiología	Dispositivos	Todos los dispositivos operativos en Asepeyo	Asepeyo	
Entorno de Colaboración	Dispositivos móviles	Dispositivos	Todos los dispositivos operativos en Asepeyo	Asepeyo	
Plataforma de Usuario	P5000	Usuarios	Todos los usuarios y activos de red de Asepeyo	Asepeyo	
Aplicaciones Externas	Aplicaciones de cualquier fabricante	Aplicación	Las que Asepeyo determine	Asepeyo	

La cantidad de usuarios de Asepeyo está indicada en el apartado “Dependencias físicas y usuarios de Asepeyo”.

3.2.3. Equipo de trabajo actual

El equipo que actualmente presta este servicio (un mismo técnico puede prestar sus servicios en dos áreas de conocimiento diferente), se resume en la siguiente tabla:

Perfil	Área de conocimiento	Técnicos	Observaciones
Técnico de sistemas	Citrix / ADF	4	

Técnico de sistemas	Windows Server	4	
Técnico de sistemas	Linux	4	
Técnico de sistemas	Microinformática	3	
Técnico de sistemas	Comunicaciones	2	
Técnico de sistemas	Acceso VPN / Citrix ADC (Application Delivery Controller)	2	
Técnico de sistemas	Solución 2FA Fortiauthenticator	2	
Técnico de sistemas	Ciberseguridad	3	

3.2.4. Catálogo de peticiones de servicio

A continuación, se adjunta una tabla con carácter orientativo que detalla las diferentes peticiones de servicio tramitadas a través de nuestra herramienta de gestión de tickets.

Categoría	Lote	Cantidad
Cambio de perfil empleado	2	996
Dotación Puesto de Trabajo	2	970
Cambio de función empleado	2	427
Despliegue Sistemas	1	394
Tareas y Sesiones $ Universe	1	348
Copia ficheros entre ubicaciones	1	261
Securización y Aplicación Parches Linux	1	227
Alta cuenta colaborador	2	211
Actualización de servidores Wordpress	1	183
Baja cuenta colaborador	2	173
Procesos de Nómina	1	153
ABM de DNS	1	146
Ejecución Procesos Servidores	1	144
Genérica Administración Bases de Datos y Middleware	1	109
Configurar Acceso Aplicaciones Web	1	91

Dotación tablet firma biométrica	2	90
Ampliación Retirada Disco o Memoria en Imagen Virtual GB	1	87
Listín Público Administración	2	86
Dotación Smartphone	2	85
Ejecución Cadenas Batch Pruebas/Producción	1	82
Genérica Administración Servidores	1	82
Dotación Token Fortinet - 2FA	2	79
Genérica Administración y operación aplicaciones	1	74
Carga datos Aplicación AQUACloud Desarrollo/EXP	1	72
Buzón Generico GWorkspace	2	62
Genérica Administración y Gestión Suite Google Workspace y Notes	2	62
Baja Imagen Win/Linux	1	54
Refresco Plantillas Base Datos Notes	1	54
SIGIT	1	54
ABM Bases de datos	1	51
ABM Cuenta usuario impersonal	2	51
Dotación Portátil	2	48
Refresco de fases host	1	47
Carga de datos Aplicación AQUA (EXP)	1	46
Creación/Normalización activo TIC	1	46
Alta Imagen Win/Linux	1	42
Dotación ETR-Estación Trabajo Residencial	2	38
Restauración de Datos	1	38
Servicio Acceso Remoto (VPN)	1	38
Acceso CRRL	1	32
Creación de volúmenes o secrets en Kubernetes	1	30
Baja cuenta empleado	2	29

Activación/Desactivación Regla Firewall	1	29
CHAMAN - Acreditación temporal	1	29
Modificación Cadenas Batch	1	28
Despliegue Versiones	1	27
Alta cuenta empleado	2	26
Cambio de perfil informático usuario	2	23
Controles Sistema Monitorización	1	23
Añadir/Retirar CPU lógica	1	22
ABM conexión VPN SMTP LAN to LAN	1	21
Alta grupos de seguridad	1	20
Securización y Aplicación Parches Windows	1	20
ABM Gestion secretos PAM	1	18
Cambio de perfil colaborador	2	18
Genérica Administración y operación Mainframe	1	15
OEM - Orden Entrega de Material	2	14
ABM Catálogo Corporativo Aplicaciones	2	12
Dotación Infaestructura Centro o Servicio	2	12
Genérica Puesto Trabajo-Usuarios/Hardware	2	12
Configuración Modificación Peticiones recursos lógicos	1	11
Homologación Hardware/Software	2	11
Enlace en la intranet	2	8
Solicitud de Copia RCLONE a Drive	1	8
Registro Homologación realizada por ASEPEYO	1	6
Configuración GID	1	5
ABM Dependencia Asepeyo	1	5
Baja Imagen VDI-VDA en Citrix	1	4
Cambio de versión SO in situ Servidor Windows	1	4

Genérica Gestión de la red corporativa de Asepeyo	1	4
Gestión Fases CICS	1	4
Solicitud Material TIC	2	4
ABM Recurso Compartido NAS	1	3
Alta Baja de Delegados a Buzón Genérico GWorkspace	2	3
Cambio de versión SO in situ Servidor Linux	1	3
Configuración	1	3
Consulta	1	3
Copias Seguridad	1	3
Crear o eliminar carpetas en unidad RED	1	3
Hardware	1	3
ABM Excepciones Antivirus	1	2
Alta Imagen VDI-VDA en Citrix	1	2
Asignación/Desasignación IP	1	2
Genérica Centro de atención al usuario	2	2
Paso a producción cadenas batch	1	2
Replica datos chaman al entorno de pre con anonimización de datos	1	2
Volcado datos Prestaciones 3.0 de Producción a Formación	1	2
2FA Enroll	2	1
Correo Añadir alias direcciones alternativas	2	1
OEM-Orden Entrega Material Almacén Vimifar	2	1
Servicio Escritorio remoto (2FA)	2	1
Servicio intercambio información tercero SMTP_TLS	2	1

3.3. L2S3 Centro de Atención al Usuario

3.3.1. Software requerido

Deberán proveerse las herramientas o plataformas necesarias para la prestación del servicio de acuerdo con los requisitos, volumetrías y acuerdos de nivel de servicio definidos en el presente pliego incluyendo los anexos.

Deberá utilizar una plataforma de contact center, provisto por el adjudicatario, que permita administrar las llamadas al Centro de Atención a Usuarios y atender a los usuarios de la manera más rápida y efectiva posible, de acuerdo con los ANS del servicio establecidos. Esta plataforma debe permitir la comunicación multicanal, incluyendo: teléfono, chat en tiempo real, automatizar llamadas, transferencia entre agentes, encuestas de satisfacción, grabación y archivo de los contactos realizados, etc. Además debe permitir obtener los informes e indicadores de gestión suficientes para la medición de todos los aspectos del servicio.

Asepeyo proporciona un software de ITSM (EasyVista) para todos los usuarios del CAU y la gestión del servicio, dichas personas deberán trabajar directamente en la herramienta proporcionada por Asepeyo.

Actualmente, el software provisto es el siguiente:

Nombre	Versión	Fabricante	Licencias
Contact Center Principal	SAAS	Telefónica	Para todos los agentes del servicio
Contact Center BRS	SAAS	MasVoz	Para todos los agentes del servicio
DeskShare		DeskShare	5
Centreon	21		Para todos los agentes del servicio y activos implicados
HCL Lotus Notes		HCL	Para todos los agentes del servicio
EasyVista		EasyVista	Proporcionadas por Asepeyo

3.3.2. Software de gestión

El equipo del centro de atención al usuario tiene acceso a las siguientes plataforma, provistas por Asepeyo o diversos proveedores:

Tipo	Nombre	Unidad de recurso	Volumetría	Provisto por	Observaciones
Software de monitorización de red	CheckMK / Nagios	dispositivos	Todos los centro y activos de red de Asepeyo	Asepeyo	Soporte de Nivel 1
Sistemas de Ticketing externos	Diferentes fabricantes	Núm. Proveedores	Todos los proveedores TIC de ASEPEYO	Asepeyo	Soporte de Nivel 1
Entorno telemedicina	Cisco Webex	Tickets	300	Asepeyo	Soporte de Nivel 2
Hospital Information System	CHAMAN	Usuarios	Todos los usuarios y activos de red de Asepeyo	Asepeyo	Soporte de Nivel 2
Entorno de Colaboración	Google WorkSpace	Usuarios	Todos los usuarios y activos de red de Asepeyo	Asepeyo	Soporte de Nivel 2
Entorno Administrativo	Sistema integrado de afiliación y recaudación	Usuarios	Todos los usuarios y activos de red de Asepeyo	Asepeyo	Soporte de Nivel 2
Entorno Administrativo	Gestión de Turnos	Usuarios	Todos los usuarios y	Asepeyo	Soporte de Nivel 2

			activos de red de Asepeyo		
Entorno Administrativo	Firma Biométrica	Usuarios	Todos los usuarios y activos de red de Asepeyo	Asepeyo	Soporte de Nivel 2
Entorno Administrativo	Gestión de certificados	Usuarios	Todos los usuarios y activos de red de Asepeyo	Asepeyo	Soporte de Nivel 2
Entorno de Colaboración	CISCO WEBEX	Usuarios	Todos los usuarios y activos de red de Asepeyo	Asepeyo	Soporte de Nivel 2
Entorno Sanitario	Equipos de Radiología	Dispositivos	Todos los dispositivos operativos en Asepeyo	Asepeyo	Soporte de Nivel 2
Entorno de Colaboración	Dispositivos móviles	Dispositivos	Todos los dispositivos operativos en Asepeyo	Asepeyo	Soporte de Nivel 2
Plataforma de Usuario	P5000	Usuarios	Todos los usuarios y activos de red de Asepeyo	Asepeyo	Soporte de Nivel 2

La cantidad de usuarios de Asepeyo se indica en el apartado “Dependencias físicas y usuarios de Asepeyo”).

3.3.3. Equipo de trabajo actual

El equipo de trabajo actual con dedicación parcial para las diferentes áreas de conocimiento (un mismo técnico puede prestar sus servicios en dos áreas de conocimiento diferente), será el incluido en la siguiente tabla:

Perfil	Función	Técnicos	Observaciones
Responsable del Servicio	Dirigir, organizar y controlar las actividades realizadas para la prestación de los servicios de soporte a usuarios, garantizando el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio establecidos para este servicio, contratados por los clientes para ese servicio	1	
Coordinador Operaciones	Coordinar la formación de los OSU incluyendo la inicial, activar los sustitutos en caso necesario, colaborar con RSU con la redacción de procedimientos para OSU y centralizar el primer filtro y soporte a los OSU.	1	
Técnico de Soporte Usuarios (Nivel 2)	Responsable de asistir a los usuarios finales en la utilización de aplicaciones y sistemas y proporcionar soporte técnico para resolución de problemas en los sistemas en producción, siguiendo las normas, estándares y procedimientos establecidos. Formación avanzada en los sistemas de ASepeyo más importantes.	5	
Operadores de Soporte a Usuarios (Nivel 1)	Atender las consultas e incidentes de los usuarios finales en la utilización de aplicaciones y sistemas de información, según los servicios contratados y siguiendo las normas, estándares	11	

	y procedimientos establecidos.		

3.4. L2S4 Administración y Gestión Suite Google Workspace y Notes

3.4.1. Software gestionado

Debe gestionar el siguiente software provisto por Asepeyo o alguno de sus proveedores:

Nombre	Versión	Fabricante	Licencias
Kaspersky Security for Mail Server	2.0	Kaspersky	Todos los usuarios de Asepeyo
Symantec Mail Security for Domino	8.1	Symantec	Todos los usuarios de Asepeyo
HCL Lotus Domino	9.0	HCL	La necesaria para el volumen de usuarios.

La cantidad de usuarios está indicada en el apartado “Dependencias físicas y usuarios de Asepeyo”.

3.4.2. Software a administrar

Deberá administrarse el software siguiente, provistos por Asepeyo o proveedores:

Tipo	Nombre	Unidad de recurso	Volumetría	Provisto por	Observaciones
Entorno de colaboración de Usuario	Google Workspace	Usuarios	Todos los usuarios de Asepeyo	ASEPEYO	
Sistema de Correo Electrónico	HCL Lotus Domino	Servidores Virtuales	La necesaria	Lote 1	

			para el volumen de usuarios.		

La cantidad de usuarios está indicada en el apartado “Dependencias físicas y usuarios de Asepeyo”.

3.4.3. Equipo de trabajo actual

El equipo de trabajo actual con dedicación parcial para las diferentes áreas de conocimiento (un mismo técnico puede prestar sus servicios en dos áreas de conocimiento diferente), se resume en la siguiente tabla:

Perfil	Área de conocimiento	Técnicos	Observaciones
Técnico de sistemas	Google Workspace	2	
Técnico de sistemas	HCL Lotus Notes	2	
Técnico de sistemas	Fax	1	
Técnico de sistemas	AntiMalware Mail	1	

3.4.4. Otros servicios

Deberán proveer y administrar el siguiente servicio:

- Servicio de certificación legal del envío y contenido de correos electrónicos (actualmente Evidence), licenciado para la totalidad de usuarios de Asepeyo (ver apartado “Dependencias físicas y usuarios de Asepeyo”).

La cantidad de usuarios está indicada en el apartado “Dependencias físicas y usuarios de Asepeyo”.

3.5. L2S5 Otros servicios TIC

3.5.1. L2S5.1 Almacenamiento físico

3.5.1.1. Equipo de trabajo actual

El equipo de trabajo actual con dedicación parcial para las diferentes áreas de conocimiento (un mismo técnico puede prestar sus servicios en dos áreas de conocimiento diferente), se resume en la siguiente tabla:

cambie

Perfil	Colaboradores	Observaciones
Personal de almacén	2	
Personal de expediciones	2	

3.5.1.2. Espacio de almacenaje y material requerido

- Se requiere un mínimo de 155 metros lineales de estanterías, cumpliendo los estándares de seguridad de Asepeyo, incluyendo el seguro de la mercancía que se almacena material TIC: ordenadores, monitores, impresoras, proyectores, auriculares, cámaras, teclados, mouse, televisores y periféricos en general).

- Se debe proveer todo el material de embalaje utilizado para las expediciones (cajas de cartón, papel burbuja, precinto, etiquetas, etc.).

Durante los últimos 4 años, la media de movimientos ha sido de en torno a 1.400 entradas, y más de 700 salidas, sujeto a ligeras variaciones en el tiempo.