

EMPRESA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS METRO S.A



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

**SERVICIO DE MANTENCIÓN E INTEGRACIÓN
DE SISTEMAS DEPARTAMENTALES**

Marzo de 2017

METRO S.A

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. OBJETIVO.....	3
2. DIAGNOSTICO DE SITUACIÓN ACTUAL	3
3. PLATAFORMA DE DESARROLLO	4
4. DETALLE DE ADQUISICIÓN	5
5. CRITERIOS DE ACEPTACIÓN DE LOS SERVICIOS	7
6. INDICADORES DE DESEMPEÑO Y CALIDAD DE SERVICIO	<u>¡Error! Marcador no definido.7</u>
7. CONFIDENCIALIDAD	<u>¡Error! Marcador no definido.8</u>
7.1. Propiedad Intelectual	<u>¡Error! Marcador no definido.8</u>
7.2. Seguridad de la Información.....	<u>¡Error! Marcador no definido.8</u>

1. OBJETIVO

Con el objetivo de dar continuidad operativa a los diferentes sistemas y aplicaciones que Metro S.A. tiene en sus diferentes departamentos, se requiere generar un contrato de 24 meses.

Lo anterior, dado que actualmente es necesario realizar un servicio de soporte para sistemas y aplicaciones departamentales, con el objetivo de atender una cantidad importante de solicitudes correctivas y preventivas, producto de auditorías, solicitudes de integración de sistemas y mejoras asociadas a cambios en las reglas del negocio.

A su vez, el servicio a contratar, debe incorporar los distintos requerimientos que son generados por las diferentes áreas de negocio de Metro S.A.

2. DIAGNOSTICO DE SITUACIÓN ACTUAL

En la actualidad Metro S.A. cuenta con diversos sistemas departamentales que apoyan en su gestión, los cuales han sufrido controles de cambios evolutivos y correctivos, con el objetivo de ir satisfaciendo los nuevos requerimientos surgidos por las distintas áreas de negocios.

Dichos desarrollos, que son parte del activo de Metro S.A., deben mantenerse disponibles y en funcionamiento dando apoyo a los procesos claves de empresa.

Estos sistemas de información departamentales, se encuentran alojadas en instalaciones de Metro S.A. en un Data Center propietario, bajo las políticas, normas y estándares informáticos.

Dado lo anterior, existen 65 aplicaciones que se encuentran en uso que conforman los sistemas departamentales. Dentro estos activos se destacan los sistemas de las Gerencias de Mantenimiento, de Operaciones y Servicios, Ingeniería y Proyectos, Implementación L63, entre otras.

La responsabilidad de mantener la continuidad operacional de los sistemas recae sobre la Subgerencia Tecnología de la Información y Comunicación (STIC). Dentro de este ámbito STIC es la responsable de liderar, controlar el desarrollo y mantenciones evolutivas de estos sistemas.

3. PLATAFORMA DE DESARROLLO

Para la administración del ciclo de vida de las aplicaciones de todos los nuevos desarrollos y evolutivos que se llevan a cabo, la STIC de METRO S.A. utiliza la herramienta Microsoft Team Foundation Server (TFS), para apoyar de manera integral la creación de sistemas, la administración de los equipos, planes y casos de pruebas.

Bajo esta premisa, los sistemas serán diseñados, desarrollados e implementado bajo la supervisión de la STIC de METRO S.A.

Las aplicaciones a desarrollar y mantener deben considerar la compatibilidad con los softwares y/o aplicaciones corporativas y de red, que actualmente se encuentran disponibles en METRO S.A.

Las plataformas corporativas de software de METRO S.A., vigentes en la actualidad son la siguientes:

- Sistemas operativos de servidores:
 - Microsoft Windows 2008 Server idioma Inglés. (32 o 64 bits)
 - Linux RedHut Enterprise 4.01
- Motores de bases de datos:
 - SQL Server 2005 – 2008 o superior.
 - Oracle 10.
- Sistemas operativos de clientes (PC): Microsoft Windows XP y Windows 7.
- Software de productividad personal de oficina: Microsoft Office versión 2007-2010 español, en versión profesional.
- Software de exploración por internet (Browser): Las aplicaciones desarrolladas deben corren indistintamente en los siguientes exploradores.
 - Internet Explorer 7, 8, 9 o superior.
 - Google Chrome.

Se detallan a continuación, los principales estándares para el desarrollo de software establecidos por METRO S.A., para su plataforma informática departamental:

- El software desarrollado está orientado hacia una arquitectura Cliente – Servidor (a dos capas) o Web (a dos o 'n' capas).
- Los desarrollos de software están implementados en alguno de los siguientes lenguajes de programación o framework's:
 - Framework .NET 4.0 o superior.
 - Lenguajes de programación Visual Basic 6, Visual Basic .NET o ASP.NET.
 - Protocolos de comunicación HTTP, SOAP o REST.

-
- Todo producto complementario que se desee utilizar, por ejemplo objetos para reportes, grillas, componentes de acceso a dato u otros, deberá ser consultado a STIC para su aprobación.

METRO S.A. se encargara de velar por el cumplimiento de las políticas de seguridad y el estándar de desarrollo el cual serán entregados al oferente adjudicado.

Todos los desarrollos de evolutivos y correctivos serán construidos en ambientes de desarrollo.

Concluidos los desarrollos, el proponente realizará la entrega del código fuente para realizar el despliegue en el ambiente de Q.A. En este último se realizarán las pruebas respectivas.

Luego se realizará un despliegue en ambiente de preproducción para ser validado por el cliente. Finalmente, se realizara el despliegue en producción para su aprobación final.

METRO S.A. se encargará de proveer los ambientes configurados para desplegar los evolutivos y/o correctivos de los sistemas.

4. DETALLE DE ADQUISICIÓN

Se requiere adquirir un servicio presencial de soporte el cual entregará:

- Resolución de consultas vía teléfono, correo electrónico y/o de forma presencial
- Generación y entrega de consultas no estructuradas (soporte a nivel funcional)
- Análisis de datos ante descuadraturas o entrega errónea de información por parte del sistema
- Desbloques de cuentas
- Corrección de código fuente y generación de nueva versión ejecutable de la aplicación ante problemas de respuesta y fallas que presente el sistema durante el uso habitual de este
- Reproducción de errores
- Generar diagnósticos
- Extracción de datos de la Base de Datos (Query)
- Corrección de datos en el motor de Base de Datos SQL Server utilizado
- Optimización de modelos de datos, Procedimientos Almacenados y Query
- Administración de Usuarios y Perfiles
- Pruebas internas

-
- Capacitación a usuarios de la aplicación
 - Mantención de Documentación

Para lo anterior se necesita una persona con perfil afín de:

- Analista Programado
- Analista de Sistemas
- Analista Informático
- Técnico Programador
- Técnico de Sistemas

La descripción de los impactos, su urgencia y los tiempos exigidos de los requerimientos, se detalla en la siguiente tabla:

Impacto	Urgencia	Tiempo de Diagnostico
Bloqueante	Alta	4 Horas
Alto	Alta	5 Horas
Medio	Media	12 Horas
Bajo	Baja	16 Horas

De forma complementaria, se requerirá de un Analista Programador o de Desarrollo, quien estará encargado de realizar el servicio de los distintos controles de cambios evolutivos y correctivos. Este será sólo ante requerimientos específicos, por lo cual su permanencia en las oficinas de METRO S.A., será eventual.

Los profesionales deberán cumplir los siguientes requisitos:

- Conocimientos del punto 3 denominado "Plataforma de Sistemas"
- Poseer experiencia mínima de 2 años, en el servicio a contratar.
- Experiencia en tecnologías Microsoft
- Certificaciones en tecnologías Microsoft
- Curriculum Vitae
- Experiencia en trabajos similares

El Proponente deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Experiencia y cantidad de años (de 1 en adelante) en proyectos bajo tecnología Microsoft
- Empresas desarrollando de controles de cambios evolutivos y correctivos
- Experiencia desarrollando sistemas.

-
- Cartas de recomendaciones

Las funciones se desempeñarán en las dependencias de METRO S.A., en horario laboral de lunes a viernes de 8:30 a 18:30 horas (excepto festivos). Además, el proponente deberá disponer de los equipos y licencias de software necesarias.

Todos los costos de implementación y equipamiento serán de responsabilidad del Contratista. Metro sólo habilitará y pondrá a disposición del Contratista una oficina ubicada en la Casa Matriz (Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1414), 2° piso del edificio SEAT. La oficina considera 1 espacio de trabajo para albergar al técnico de planta solicitado. Por lo tanto y para efectos de trabajos complementarios a la atención técnica Metro no asegura disponibilidad espacial para albergar al personal destinado para estas funciones.

5. CRITERIOS DE ACEPTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Los criterios de aceptación para todos los evolutivos, correctivos y desarrollos realizados por el proponente, corresponderán a la recepción satisfactoria de Metro S.A. de los siguientes aspectos técnicos:

- Término del Plan de Pruebas, el cual será supervisado y validado por la STIC, para una posterior aceptación del área cliente
- Recepción de la documentación completa
- Recepción de programas fuentes

Asociado a los planes de prueba, para la aceptación del área cliente, el Contratista deberá considerar al menos los siguientes requisitos como documentación:

- Definición de las estrategias y procedimientos de prueba
- Diseño de casos y escenarios de prueba
- Ejecución de las pruebas
- Utilización de los resultados para verificar la preparación del sistema