PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DE LA SOCIEDAD PARA LA PROMOCIÓN Y RECONVERSIÓN ECONOMICA DE ANDALUCÍA, S.A.U. PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE IMPLANTACIÓN DE UNA HERRAMIENTA PARA LA GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE OPERACIONES MEDIANTE PROCEDIMIENTO REGULACIÓN ARMONIZADA

Expediente	: PRA: 01-2016
Título	: Servicios de Implantación de una herramienta para la gestión y seguimiento de operaciones financieras.
Localidad	: Sevilla
Código CPV	: 72212411-3

1 OBJETO 4

2 ANTECEDENTES Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS 4

2.1 SITUACIÓN ACTUAL 4

2.2 CADENA DE VALOR DE SOPREA 5
2.2.1 Recepción de solicitudes 6
2.2.2 Análisis y aprobación 6
2.2.3 Diseño y formalización 8
2.2.4 Seguimiento 8
2.2.5 Contabilidad y Seguimiento Riesgo 9

3 ALCANCE 9

3.1 ALCANCE FUNCIONAL 10
3.1.1 Usuarios 10
3.1.2 Sistemas externos 12
3.1.3 Requerimientos 14

4 SUMINISTRO DE LICENCIAS Y MANTENIMIENTO 30

4.1 Suministro de licencias 30

4.2 Mantenimiento de licencias durante los dos primeros años 31

5 MANTENIMIENTO Y OPERACIÓN DE ENTORNOS 31

5.1 Entornos 31

5.2 Arquitectura de los entornos 31

5.3 Alojamiento en entorno cloud 32

5.4 Condiciones de devolución del servicio 32

5.5 Backup y recuperación 32

6 MODELO DE ORGANIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROYECTO 32

6.1 ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO 32
6.1.1 Responsable del contrato por parte de SOPREA 33
6.1.2 Jefe de Proyecto 33
6.1.3 Usuarios clave 34
6.1.4 Responsable del contrato por parte del adjudicatario 34
6.1.5 Jefe de Proyecto 34
6.1.6 Consultor de calidad 35
6.1.7 Equipo de trabajo 35

6.2 MODELO DE GOBIERNO 39
6.2.1 Seguimiento a nivel estratégico y táctico 40

Código Seguro De Verificación:	16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Fecha	16/05/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Alvaro Julio		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Página	60/124

6.2.2 Seguimiento a nivel operativo 42

7 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD 42
7.1.1 Plan de aseguramiento de la calidad 42
7.1.2 Equipo de gestión de calidad 42

8 PLAN DE FORMACIÓN 43
8.1.1 Plan de formación 43
8.1.2 Equipo de formación 43
8.1.3 Formación 43

9 PLAN DE GESTIÓN DEL CAMBIO 44

9.1 Plan de gestión del cambio y comunicación 44

9.2 Equipo de comunicación y gestión del cambio 44

10 FASES DEL PROYECTO 45

11 SOPORTE 45

11.1 INDICADORES IMPLANTACIÓN Y SOPORTE DE APLICACIÓN 46

11.2 INDICADORES INFRAESTRUCTURA Y OPERACIÓN 51

12 CLAÚSULA DE LIBERACIÓN DEL SOFTWARE 52

Código Seguro De Verificación:	16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Fecha	16/05/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Alvaro Julio		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Página	61/124

1 OBJETO

El objeto del presente documento es definir las condiciones de contratación de los servicios de "Implantación, puesta en producción, servicios de hosting y soporte post-implantación de una herramienta para la gestión y seguimiento de operaciones financieras en SOPREA".

Las ofertas presentadas deberán cumplir, como mínimo, los requisitos que se detallan a continuación, con independencia de que adjunten cuantas mejoras e información adicional consideren de interés.

2 ANTECEDENTES Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS

La orientación del proceso de licitación está enfocada a la selección de la mejor solución técnica y del integrador capaz de prestar, con garantías de éxito, todos los servicios descritos en este documento, aportando en todo momento los siguientes valores y aptitudes:

- **Proactividad:** SOPREA busca proveedores que, además de gestionar y prestar los servicios de manera adecuada, ofrezcan en todo momento propuestas de mejora y evolución sin necesidad de que éstas sean solicitadas por el personal interno de la propia organización.
- **Flexibilidad:** Los proveedores deben ser capaces de adaptarse a posibles condiciones cambiantes a las que se pudiese enfrentar SOPREA durante el proyecto de implantación.
- **Capacidad:** Los proveedores deben contar con los recursos y capacidad suficientes para abordar el proyecto con garantías de éxito para SOPREA.
- **Compromiso:** SOPREA busca proveedores que trabajen de forma conjunta con la organización, implicados totalmente en el proyecto y con aptitudes necesarias para hacer frente a cualquier circunstancia, planificada o sobrevenida, que pueda surgir por el simple devenir del desarrollo de sus actividades.

El servicio a contratar bajo el presente expediente, tiene como finalidad principal recoger todas las actividades que se agrupan en los siguientes dos grandes bloques:

- **Servicios de implantación y soporte:** Comprendiendo todas las tareas del ciclo de vida de un proyecto de implantación: análisis, diseño, desarrollo, personalización, integración, pruebas, migración, formación, gestión del cambio, garantía y soporte post-implantación.
- **Suministro, hosting y operación:** Definición de entornos, suministro de licencias, alojamiento de la solución, soporte y operación de la infraestructura necesaria durante el periodo de prestación del servicio definido, más los dos siguientes años de operación del mismo.

2.1 SITUACIÓN ACTUAL

En la actualidad SOPREA, para realizar las labores de Seguimiento y Control de Operaciones Financieras cuenta con el soporte de los siguientes sistemas de información:

- **Herramienta de Gestión de Solicitudes y Trámites:** Tramitador donde se registra las solicitudes y que soporta las etapas de análisis, aprobación y diseño y formalización de las diferentes operaciones financieras.
- **ADRIANO:** Herramienta de contabilidad.
- **Herramienta de Gestión de Prestamos:** Hojas de cálculo desde donde SOPREA realiza la gestión de las operaciones concedidas.

Código Seguro De Verificación:	16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Fecha	16/05/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Alvaro Julio		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Página	62/124

Entre las tres herramientas de soporte, no existe ningún tipo de integración automática por varias circunstancias, entre otras, porque el "Sistema de Gestión de Préstamos", está basado en múltiples hojas de cálculo de tratamiento manual.

Ante esta situación, SOPREA se plantea la necesidad de abordar un proyecto para la selección de la herramienta más adecuada, que cubra sus necesidades, en la fase de seguimiento dentro de su cadena de valor, sustituyendo al actual sistema basado en hojas de cálculo y que permita la integración entre las distintas herramientas de soporte a su operativa diaria.

Ilustración 1 Cadena de valor de SOPREA

Actualmente, la arquitectura tecnológica de soporte al seguimiento y gestión de operaciones financieras en SOPREA, se caracteriza por:

- Herramientas de trabajo sin mecanismos de automatización, completamente manuales y sujetas a posibles errores humanos.
- Carencia de automatización de los procesos de negocio.
- Limitación en la obtención de información estratégica y financiera.
- Estanqueidad y carencia de interoperabilidad entre sus aplicaciones y con sistemas externos.
- Información distribuida en diferentes sistemas y sin mecanismos de sincronización entre ellos.
- No se disponen de herramientas adecuadas que provean al personal la funcionalidad necesaria para el desarrollo ágil de sus funciones.

SOPREA, se plantea la necesidad de soportar la pieza principal de su negocio, en una herramienta informática que cubra sus requerimientos tanto técnicos como funcionales. Con este nuevo planteamiento, se pretende alcanzar los siguientes objetivos:

- Punto único de acceso a toda la funcionalidad necesaria para el correcto seguimiento de las operaciones financieras gestionadas por SOPREA.

- Integración con los sistemas externos clave para el desarrollo de su actividad: Tramitador y herramienta de contabilidad.

- Disponer de una infraestructura que permita la integración con componentes de la Junta de Andalucía; plataforma de firma digital, ...

2.2 CADENA DE VALOR DE SOPREA

Para un mejor entendimiento del proyecto, en este capítulo se describe la cadena de valor de SOPREA, teniendo en cuenta que el objeto de la licitación, se centrará en las funcionalidades que recaen en la etapa de "Seguimiento".

Código Seguro De Verificación:	16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Fecha	16/05/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Alvaro Julio		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Página	63/124

2.2.1 Recepción de solicitudes

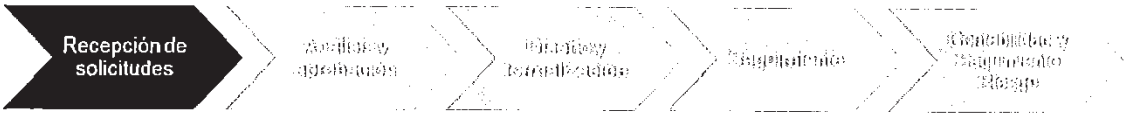

Ilustración 2 Cadena de valor SOPREA. Recepción de solicitudes

Inputs:

- Entrevistas presenciales.
- Presentación de solicitudes en registros físicos.
- Envío de las solicitudes a través del tramitador vía Web.
- Presentación telemática de la solicitud.
- Registro telemático de la solicitud (@firma, Registr@, otros).

Actividades:

- Archivado y custodia de solicitudes.
- Contenido de las solicitudes:
    - Formulario de datos requeridos, se introducen a través de la Web.
    - Documentación requerida como anexo a la solicitud (Documentación digitalizada):
        - Documentación acreditativa de la identidad y de la representación de la entidad solicitante.
        - Certificación acreditativa de estar al corriente de sus obligaciones fiscales con la Comunidad Autónoma de Andalucía y con la Agencia Estatal de Administración Tributaría, y de sus obligaciones con la Seguridad Social.
        - Memoria técnica y económica descriptiva del proyecto u operación a financiar.
        - Plan de negocios de la entidad.
        - Otros: Documentación adicional que se requiera en el momento de la solicitud y posteriormente durante la vida del expediente.

Outputs:

- Solicitudes de inversión.

Sistemas de soporte:

- Tramitador. Sistemas gestionado por la Agencia IDEA.

2.2.2 Análisis y aprobación

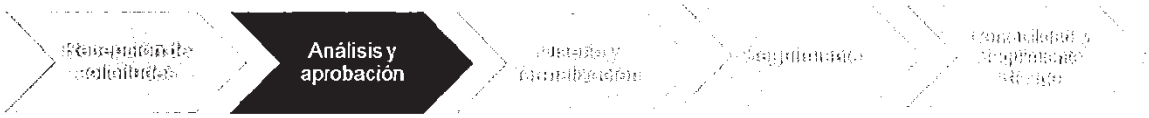

Ilustración 3 Cadena de valor SOPREA. Análisis y aprobación

Inputs:

Código Seguro De Verificación:	16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Fecha	16/05/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Alvaro Julio		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Página	64/124

- Datos de la solicitud.
- Documentos asociados a la solicitud.

Actividades:

- Clasificación y asignación de solicitudes. Asignación de "Responsable de Proyecto", encargado de la relación con la empresa solicitante y de realizar el pre-análisis de la solicitud.
- Realización del pre-análisis por parte del técnico responsable.
- Generación de la "Ficha Informativa", con los datos básicos del solicitante y un primer diagnóstico:
    - Pre-aceptación de la solicitud.
    - Rechazo de la solicitud por no considerarse viable o no cumplir con las condiciones mínimas.
- Presentación de la "Ficha informativa" al Comité de Inversiones.
- Análisis técnico y estratégico de las solicitudes pre-aceptadas. Las solicitudes pre-aceptadas son analizadas técnica y estratégicamente de manera más profunda, soportándose en:
    - Formulario de análisis.
    - Documentación adicional.
    - Visitas y entrevistas.
- Emisión de la "Propuesta de inversión".
- Valoración de la propuesta al "Comité de Inversiones".
- Emisión de la "Propuesta final de Inversión" por parte del Responsable del Proyecto.
- Aprobación inicial de Propuestas finales de inversión por parte del Comité de Inversiones.
- Análisis de las propuestas firmadas por el Comité de inversiones por parte de la Pre-Comisión de Valoración.
- Aprobación definitiva por parte del Órgano Competente (SOPREA).
- Emisión de la "Propuesta final de inversión".
- "Comunicado de resolución".

Outputs:

- Pre-análisis (Pre-aceptación / rechazo).
- Propuesta final de inversión (Desestimación, suspensión, aprobación).
- Comunicado de resolución.

Sistemas de soporte:

- Tramitador. Sistemas gestionado por la Agencia IDEA.

Código Seguro De Verificación:	16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Fecha	16/05/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Alvaro Julio		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Página	65/124

2.2.3 Diseño y formalización

Ilustración 4 Cadena de valor SOPREA. Diseño y formalización

Inputs:

- Datos de la solicitud.
- Documentos asociados a la solicitud.
- Propuesta final de inversión.

Actividades:

- Diseño de la operación.
- Emisión del "Acuerdo de la Entidad Gestora" y del "Acuerdo de la Entidad Colaboradora".
- Formalización de las operaciones de inversión aprobadas:
    - Elaboración de la documentación formal para la firma.
    - Formalización de toda la documentación de la operación (digitalización de los mismos): documentos financieros, jurídicos,...
- Cierre del expediente de Inversión para esta fase previo al comienzo del seguimiento.
- Asignación del expediente al "Responsable de Inversión".

Outputs:

- Cierre del expediente de inversión.
- Documentación formal de la operación.
- Información del acuerdo de financiación.

Sistemas de soporte:

- Tramitador: Sistemas gestionado por la Agencia IDEA.

2.2.4 Seguimiento

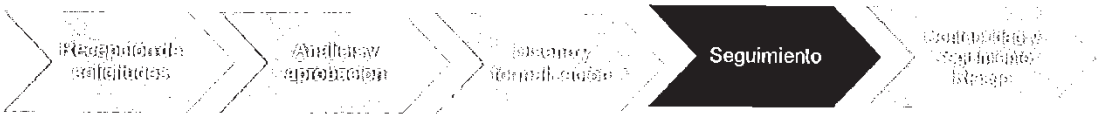

Ilustración 5 Cadena de valor SOPREA. Seguimiento

Una vez que la operación se ha materializado, se abre un proceso que va desde la concesión de la operación hasta el reembolso de los fondos aportados o la desinversión.

Código Seguro De Verificación:	16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Fecha	16/05/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Alvaro Julio		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Página	66/124

El objeto de la nueva herramienta será prestar el soporte en el seguimiento operativo, tarea constante y permanente que nace una vez se produce la formalización de la operación.

Los objetivos principales del seguimiento se pueden resumir en:

- Seguimiento de los pagos.
- Seguimiento del destino de la inversión; seguimiento de planes de negocio, correcta ejecución del proyecto,...
- Detección de posibles problemas de morosidad.

2.2.5 Contabilidad y Seguimiento Riesgo

Ilustración 6 Cadena de valor SOPREA. Contabilidad

Inputs:

- Información de alta de cliente / expediente procedente de la herramienta para la gestión y seguimiento de operaciones financieras de SOPREA. En la actualidad hojas de cálculo.
- Información para la generación de los devengos en la herramienta / información gestionada en la actualidad en los ficheros de calendario, en la actualidad hojas de cálculo.
- Información para la generación de informes.

Actividades:

- Dar de alta Clientes / Expedientes.
- Seguimiento contable de las operaciones.
- Registro automático, en la herramienta de gestión de préstamos, de los apuntes de pago.
- Asientos de formalización automáticos.
- Asientos de devengos trimestrales automáticos.
- Generación de sustento para las operaciones desde ADRIANO.
- Generación de informes y listados de soporte a la operativa del área de contabilidad.

Outputs:

- Información para el seguimiento de los cobros de las operaciones gestionadas.

Sistemas de soporte:

- Adriano. Sistemas gestionado por la Agencia IDEA.

3 ALCANCE

En este capítulo se recogen los requerimientos tanto funcionales como técnicos que ha de soportar y cubrir la nueva herramienta.

Código Seguro De Verificación:	16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Fecha	16/05/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Alvaro Julio		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Página	67/124

El presente contrato dentro de su alcance, incluirá la adquisición, implantación, alojamiento y soporte post-implantación de la nueva aplicación que cubra las necesidades funcionales para la gestión de operaciones financieras de SOPREA. Dicha aplicación soportará la operativa actual realizada en este momento con herramientas ofimáticas, de tal forma que sea capaz de gestionar de manera integrada y eficiente los clientes / expedientes asignados a SOPREA y mejorar la gestión y seguimiento del negocio facilitando la toma de decisiones.

Dentro del alcance solicitado, cada licitador deberá incluir:

- Análisis, diseño, instalación, parametrización, personalización y configuración de los diferentes módulos o aplicativos ofertados, en cada uno de los entornos requeridos: Desarrollo, calidad y producción.
- Suministro de licencias del producto propuesto, en el caso de ser necesarias, y de software de base (S.O., BBDD,...), así como el mantenimiento de licencias durante el primer año.
- Diseño de la arquitectura.
- Definición de entornos: Desarrollo. calidad y producción.
- Alojamiento en entorno cloud, de acuerdo a los requisitos definidos en el pliego.
- Desarrollo de las interfaces y adaptaciones necesarias para la integración de las aplicaciones externas a SOPREA indicadas en el presente capítulo.
- Carga y migración de datos al nuevo aplicativo.
- Plan de gestión del cambio.
- Formación para usuarios finales de la aplicación y personal técnico.
- Soporte post-implantación; tanto técnico como funcional.

3.1 ALCANCE FUNCIONAL

Para poder abordar adecuadamente el proyecto de implantación de la nueva herramienta, para la gestión y seguimiento de operaciones financieras de SOPREA, es necesario entender la relación de este sistema de información con los sistemas externos con los que tendrá que integrarse y los usuarios a los que deberá prestar servicio.

Ilustración 7 Alcance de la nueva aplicación

3.1.1 Usuarios

Dentro del ámbito del nuevo sistema de información a desarrollar, se han identificado una serie de actores o usuarios, que durante la etapa de análisis del proyecto de implantación de la herramienta podría verse modificada / ajustada:

Código Seguro De Verificación:	16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Fecha	16/05/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Alvaro Julio		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Página	68/124

- Personal de SOPREA:
    - **Responsable de inversión:** Será el perfil responsable de dar de alta (grabar) un nuevo cliente / expediente y de fijar en el sistema las condiciones iniciales de los movimientos del expediente. A su vez se encargará del seguimiento y administración de las operaciones asignadas.
    - **Analistas:** Serán los perfiles que durante la etapa previa del expediente, soportada por el tramitador, han realizado las labores de "Análisis y aprobación de la solicitud" y de "Diseño y formalización del acuerdo de financiación". Durante la etapa de seguimiento, prestarán soporte al "Responsable de inversión" en las labores de seguimiento y relación con el beneficiario de la operación a gestionar.
    - **Verificador:** Perfil responsable de contrastar los datos creados para cada cliente / expediente con su correspondiente póliza.
    - **Responsable de contabilidad:** Informará de los cobros realizados por parte de los beneficiarios de las operaciones y gestionará desde el ámbito de contabilidad las operaciones asignadas a SOPREA.
    - **Perfil de informador / notificador:** Perfil responsable de la emisión y seguimiento de notificaciones a los beneficiarios de las distintas operaciones.
    - **Responsable de seguimiento y recuperaciones:** Responsable de la realización y seguimiento de las acciones del procedimiento de gestión de impagos de las distintas operaciones financieras.
    - **Jurídico:** El departamento jurídico tendrá acceso a los expediente básicamente con permisos de consulta (sólo podrá modificar las condiciones de las garantías, las garantías vendrán alimentadas inicialmente de los datos del tramitador, covenants, otros).

Cada uno de los perfiles identificados, podrá acceder tanto a los contenidos como a los servicios desarrollados. El nuevo sistema deberá proporcionar el acceso a la información y los servicios de una forma intuitiva, ágil y sencilla para el usuario final.

Aunque no se trata de usuarios directos del nuevo sistema de información, se describen los siguientes grupos por su relación indirecta con el mismo, para un mejor entendimiento del marco global del proyecto:

- **Ciudadanos:** Solicitantes de las diferentes operaciones financieras gestionadas por SOPREA. Los ciudadanos no serían usuarios directos del sistema, no pudiendo consultar p.e. el estado de su expediente en la etapa de seguimiento por parte de SOPREA en la nueva herramienta. Los ciudadanos interactuarán con SOPREA, a través de: tramitador de la agencia IDEA (para los requerimientos de subsanación de documentación), email, teléfono y presencialmente en las entrevistas personales realizadas con el personal de SOPREA.
- **Personal de la Agencia IDEA:** Serán los responsables de la inicialización de la solicitud en el tramitador y aportarán la información que permite dar de alta un cliente / expediente en la nueva herramienta de SOPREA. A su vez el personal de la Agencia IDEA tendrá acceso a través del tramitador a toda la documentación vinculada al expediente generada o solicitada durante la fase de seguimiento del mismo.

Código Seguro De Verificación:	16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Fecha	16/05/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Alvaro Julio		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Página	69/124

Se estima que el nuevo sistema prestará soporte aproximadamente a:

- Acceso completo a las funcionalidades de la nueva herramienta: 8 usuarios.
- Acceso interno parcial a funcionalidades como consulta de 30 usuarios.

3.1.2 Sistemas externos

En el siguiente cuadro resumen, se recogen las principales aplicaciones que pueden requerir algún tipo de integración con el futuro sistema de gestión y seguimiento de operaciones financieras para SOPREA:

NOMBRE DE LA APLICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Tramitador / Agencia IDEA	**Herramienta de tramitación de solicitudes de las diferentes operaciones financieras de la Agencia Idea**
ADRIANO	**Herramienta propietaria para la gestión de la contabilidad de los fondos.**
Herramienta de correo electrónico de SOPREA	**Herramienta de correo electrónico de SOPREA**
Herramientas de administración electrónica de la Junta de Andalucía	**@firma, port@firma, ...**
LDAP	LDAP Soprea

Tabla 8 Listado de sistemas externos

Durante el desarrollo de la fase de "Análisis del Sistema de Información", se profundizará en el detalle de la información y en el mecanismo de integración más adecuado entre los sistemas de información y la nueva herramienta, especificando:

- El flujo de información entre los sistemas,
- El tipo de información a intercambiar,
- Tecnología de integración seleccionada,
- La periodicidad con la que se realizará el intercambio de información, para los casos en los que así se requiera,
- Los mecanismos de monitorización a emplear para el seguimiento de estos procesos,
- Otros.

Como primera aproximación a este análisis detallado, que deberá realizar el adjudicatario, se aportan una serie de fichas resumen por Sistema con información suficiente para poder estimar el esfuerzo de las diferentes integraciones.

FICHA DE TRABAJO – TRAMITADOR	
Aplicación	
Nombre de la aplicación	Tramitador.
Ámbito	
Aplicación Centralizada	Centralizado.
Área Geográfica	N/A.
Características Técnicas	

Código Seguro De Verificación:	16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Fecha	16/05/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Alvaro Julio		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Página	70/124

Aplicación	Motor de tramitación de expedientes de la Agencia Idea: Basado en Trew@ es un motor de tramitación creado dentro del proyecto w@ndA como herramienta para la tramitación de procedimientos administrativos de la Administración de la Junta de Andalucía (gestión de workflow administrativo). Es el componente que se encarga de dar soporte a un procedimiento en el que participan uno o varios usuarios conforme a unas reglas establecidas. Estas reglas permiten el tratamiento de fases, tareas, perfiles de usuarios, etc. es decir, todo lo relacionado con la gestión de los expedientes administrativos de cualquier tipo.
BBDD	Oracle
Lenguaje de programación	J2EE

Información

- Información disponible por la aplicación y de interés para la nueva aplicación:

- El nuevo sistema debe ser capaz de volcar la información del acuerdo de financiación registrado en el tramitador en una ficha inicial (ficha por "cliente"), en la que deberá aparecer toda la información relativa al cliente y gestionada por SOPREA.

Aspectos críticos a considerar

- Aspectos a tener en cuenta de cara a la definición y desarrollo del nuevo sistema. La versión de tramitador actual puede verse modificada por un cambio de desarrollo por parte de la Agencia Idea, manteniéndose en todo momento la tecnología actual.

Tabla 9 Resumen de información Tramitador

FICHA DE TRABAJO – ADRIANO

Aplicación

Nombre de la aplicación	Adriano

Ámbito

Aplicación Centralizada	Centralizado.
Área Geográfica	N/A.

Características Técnicas

Aplicación	Desarrollo a medida realizado por la Agencia Idea.
BBDD	Oracle.
Lenguaje de programación	J2EE

Información

- Información disponible por la aplicación y de interés para la nueva aplicación:
- ERP que contiene los módulos de:
- Contabilidad
- Autorizaciones de gastos
- Pagos
- Workflow de autorizaciones
- Organigrama
- Gestión de proyectos
- Gastos de viaje
- Reserva de salas

Código Seguro De Verificación:	16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Fecha	16/05/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Alvaro Julio		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Página	71/124

Tabla 10 Resumen de información Adriano

El adjudicatario deberá determinar el mecanismo de integración más adecuado.

3.1.3 Requerimientos

El objetivo del proyecto, es la implantación de una herramienta para la gestión y administración de las operaciones financieras en SOPREA. Un sistema de estas características debe cumplir las siguientes premisas de partida:

- **Flexible:** debe ser un sistema capaz de adaptarse a las necesidades de evolución que se pudieran ir planteando en la organización.
- **Robusto:** aunque no se trate de un sistema cuya disponibilidad se deba garantizar en todo momento (24x7), es necesario asegurar su correcto funcionamiento. En su arquitectura se contemplarán los elementos redundantes que se consideren necesarios de manera que se configure como un sistema tolerante a fallos.
- **Fiable:** teniendo en cuenta la importancia de la información gestionada, se ha de garantizar que los procedimientos proporcionados por la aplicación son los correctos.
- **Seguro:** Las soluciones presentadas deben estar conformes a la normativa que sobre el Marco de Seguridad de las Tecnologías de la Información dicta la Junta de Andalucía.
- **Modular:** el sistema se diseñará de manera que el fallo de uno de los módulos no afecte al resto. Se irán implementando nuevos módulos a medida que se vayan detectando o puedan surgir nuevas necesidades por parte de la organización. Dicha modularidad ha de ser tal, que la incorporación de un módulo para la prestación de un nuevo servicio será transparente en cuanto a que no se verán afectados el resto de servicios que se están prestando y que se encuentren en producción en el momento de la inclusión del nuevo módulo. Es decir, se ha de garantizar que la adaptación de cualquier otra aplicación no implique un coste más allá del necesario para implementar nuevos requisitos, reutilizando aquellos desarrollos comunes.
- **Idioma de la herramienta**: El idioma de toda la herramienta ha de ser el castellano.

A la hora de detallar los requerimientos del nuevo sistema de información, los clasificaremos en dos grandes grupos:

- **Requerimientos funcionales:** Son aquellos requerimientos, que definen "lo que el sistema debe hacer". Definen las funcionalidades que el sistema deberá proporcionar para soportar los procesos de negocio que deba cubrir la aplicación.

- **Requerimientos no funcionales:** Son aquellos requerimientos, que definen "como el sistema presta esta funcionalidad al usuario" teniendo en consideración cualquier restricción o calidad del mismo. Dentro de este grupo de requerimientos se incluyen los requerimientos tecnológicos.

En los siguientes apartados se recogen los requerimientos funcionales y no funcionales, para la definición de la herramienta para la gestión y seguimiento de operaciones de SOPREA.

3.1.3.1 Requerimientos funcionales

Para cubrir las necesidades funcionales de los usuarios de SOPREA, el nuevo sistema debe contener, como requisito mínimo, los siguientes grupos funcionales:

Código Seguro De Verificación:	16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Fecha	16/05/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Alvaro Julio		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Página	72/124

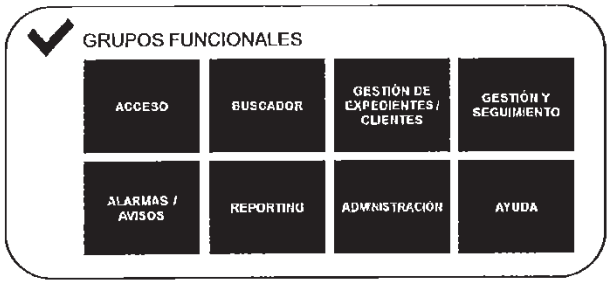

Ilustración 11 Grupos funcionales

ACCCESO:

Será el módulo responsable de la gestión y control de acceso para los diferentes perfiles identificados en el sistema. Desde este módulo se deberá dar cobertura a los siguientes requerimientos mínimos:

Requerimientos Funcionales		
Especificación de Requerimientos		
ID	Nombre del Requerimiento	Descripción / Definición
000	Idioma	El idioma de la herramienta ha de ser el castellano.
ACC-001	Integración con la herramienta de autenticación del cliente	El sistema deberá contar con un sistema de control de accesos integrado con la herramienta de Autenticación que SOPREA determine.
ACC-002	Mecanismos de acceso al sistema	Gestión de los accesos al sistema mediante la autenticación de los permisos de los usuarios. El Sistema dispondrá de dos procedimientos distintos de acceso: . Mediante nombre de usuario y contraseña. . Mediante certificado digital.
ACC-003	Control de sesiones activas	El sistema deberá controlar que un usuario tenga una sesión activa a la vez, es decir que dos personas no puedan compartir el mismo usuario para realizar ejecuciones simultáneas, permitiendo una mayor trazabilidad sobre las operaciones realizada en el sistema.
ACC-004	Configuración de acceso	El acceso al sistema dispondrá de una configuración del entorno de trabajo del usuario, de forma que el usuario se limite a gestionar los expedientes que cumplan con la configuración establecida.
ACC-005	Presentación de alarmas y avisos	Tras el acceso al sistema, se presentarán las alarmas y avisos propios del usuario registrado, para la configuración de entrada establecida.

BUSCADOR:

El nuevo sistema debe soportar funcionalidades de búsqueda simple y avanzada.

Requerimientos Funcionales		
Especificación de Requerimientos		
ID	Nombre del Requerimiento	Descripción / Definición

Código Seguro De Verificación:	16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Fecha	16/05/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Alvaro Julio		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Página	73/124

BUSC-001	Búsqueda Simple de Cliente / Expedientes	Búsqueda de un Cliente / Expediente a partir de los siguientes campos: número del expediente, NIF/NIE, nombre y/o apellidos del solicitante.
BUSC-002	Búsqueda Avanzada de Clientes / Expedientes	Ampliación de los campos de búsqueda, de la opción de *Búsqueda Simple* con la siguiente información: rango comprendido entre dos números de expediente, estado, rango comprendido entre dos fechas de entrada,...

GESTIÓN DE CLIENTES / EXPEDIENTES:

Módulo responsable de la gestión y control de los datos y la información asociada a un cliente / expediente. Desde este módulo se deberá dar cobertura a los siguientes requerimientos mínimos:

Requerimientos Funcionales		
Especificación de Requerimientos		
ID	**Nombre del Requerimiento**	**Descripción / Definición**
GEST-001	Captura automática de información del tramitador a la herramienta de gestión	El nuevo sistema debe ser capaz de volcar la información del acuerdo de financiación registrado en el tramitador en una ficha inicial (ficha por "cliente"), en la que deberá aparecer toda la información relativa al cliente y gestionada por SOPREA.
GEST-002	Alta de solicitudes borrador	Grabación de una Solicitud (Datos de Cliente / Datos Expediente) que no contiene la información mínima necesaria para iniciar su seguimiento. Las solicitudes que no presenten esta información mínima, se considerarán como incompletas y deberán ser registradas en el sistema como borrador. El sistema en ese momento emitirá una notificación a la Agencia Idea, (tramitador), comunicándole que aporte los datos que faltan para la correcta alta en el sistema.
GEST-003	Búsqueda de solicitudes borrador	Consulta de una solicitud incompleta (Datos de Cliente / Datos Expediente) a partir de la introducción de unos campos de filtro.
GEST-004	Completar una solicitud borrador	Proceso que permite completar y continuar con el registro de una solicitud (Datos de Cliente / Datos Expediente) que se presentó sin la información mínima necesaria para completar el alta en el sistema.
GEST-005	Alta de cliente	Grabación de los datos de cliente que permitan dar de alta un nuevo cliente en el sistema. Datos mínimos por cliente: .Razón Social .CIF .Datos de contacto personales y a efectos de notificaciones .Código del expediente x – Línea (Instrumento financiero)
GEST-006	Modificación ficha cliente	Sobre la ficha de cliente, se podrán realizar modificaciones siempre que se produzca una variación, se requiera de la corrección de algún error, esta sea notificada a través del tramitador o simplemente se produzca una variación en alguno de los datos registrados, estas modificaciones las podrán realizar los perfiles que tengan permiso para ello y el sistema deberá registrar la traza de dichas modificaciones.

Código Seguro De Verificación:	16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Fecha	16/05/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Alvaro Julio		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Página	74/124

Requerimientos Funcionales		
Especificación de Requerimientos		
GEST-007	Envío autorización modificación de datos cliente	Para poder realizar la modificación de los datos de cliente, previamente se requiere de una autorización formal por su parte. El sistema soportará el envío de dicha solicitud de autorización de modificación de datos.
GEST-008	Alta de expediente	Grabación de los datos de cada uno de los expedientes asociados a un cliente, datos requeridos por expediente: .Código del Expediente / Estado / Responsable del seguimiento .Instrumento financiero: Préstamo Ordinario, Préstamo participativo, Entrada en capital, Aval. .Prelación. .Fecha de formalización. .Importe formalizado. .Fecha de desembolsos. .Importe desembolsados. .Tipo de préstamo. .Plazo. .Carencia. .Interés fijo. .Euribor. .Interés moratorio. (El interés moratorio es siempre fijo, salvo en algún caso puntual en el que es el interés moratorio+ el interés fijo + euribor, por lo tanto variará , dependerá de la fecha) .Número de Cuenta. .Garantías. .Covenants. .Comisiones. .Inversión inducida. .Empleo generado. .Localización. .Dotación de los fondos: La dotación de los fondos puede cambiar por lo que hay que dejar constancia de las variaciones producidas. .Documentación del expediente. .Analista responsable.

Código Seguro De Verificación:	16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Fecha	16/05/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Alvaro Julio		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Página	75/124

Requerimientos Funcionales		
Especificación de Requerimientos		
GEST-009	Modificación de datos de expediente	Cuando haya una modificación en las condiciones de la operación (novaciones/refinanciaciones), se deberá realizar la actualización sobre la ficha de cliente / expediente. Las posible modificaciones podrán ser alimentadas a través de dos canales: . **Modificaciones automáticas**: A través del tramitador, por lo que el nuevo sistema debe ser capaz de volcar la información de las nuevas condiciones del acuerdo de financiación registrado en el tramitador. . **Modificaciones manuales**: A través de un canal externo, por lo que habría que incluir la posibilidad de modificación manual. La información de detalle de cada expediente podrá ser modificada, siempre que el usuario tenga permisos para ello. Cualquier modificación que se realice en los datos de un expediente deberá quedar registrados en el sistema.
GEST-010	Acceso a la documentación del expediente en el tramitador	Desde la ficha de cliente se ha de tener acceso a la documentación de soporte a los expedientes de cada cliente.
GEST-011	Anexado de documentos de soporte al seguimiento y administración de operaciones	Desde el sistema de gestión de préstamos se podrá anexar a cada expediente gestionado la documentación de soporte necesaria.
GEST-012	Documentación de la herramienta accesible al tramitador	La documentación que se registre en el expediente desde la herramienta de gestión de préstamos deberá ser accesible igualmente para el tramitador
GEST-013	Verificación de un expediente	Una vez contrastados visualmente los datos registrado en el sistema para cada expediente con la información recogida en la póliza, se procederá a la aceptación en el sistema del expediente. Será en ese momento en el que se considere finalmente registrada correctamente cada una de las operaciones financieras a las que se les realizará el seguimiento.
GEST-014	Subsanación de documentación expediente	El sistema deberá contemplar la generación del requerimiento de subsanación de documentación / datos de un expediente, deberá contar con un proceso diario en el que se identifiquen aquellos expedientes para los cuales no se haya aportado la documentación / datos requeridos, alertando de la fecha tope de entrega de dicha información.
GEST-015	Registro de actuaciones con clientes	El sistema deberá contemplar el registro de los contactos que se establezcan con el cliente a través de los diferentes canales de comunicación: .Llamadas telefónicas. .Envío de emails y notificaciones. .Registro de la gestión de impagos. ...

Código Seguro De Verificación:	16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Fecha	16/05/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Alvaro Julio		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Página	76/124

Requerimientos Funcionales		
Especificación de Requerimientos		
GEST-016	Asignación de expedientes	El perfil "Responsable de inversión", podrá modificar la asignación de expedientes a cualquiera de los usuarios de la nueva herramienta. Permite al Usuario con permisos para ello, asignar los expedientes a un grupo de usuarios o a un usuario concreto para el seguimiento del mismo.

GESTIÓN Y SEGUIMIENTO:

Una vez registrado y validado un cliente / expediente en el sistema, comenzará realmente las tareas de seguimiento y administración de las diferentes operaciones financieras gestionadas por SOPREA. Desde este módulo se deberá dar cobertura a los siguientes requerimientos mínimos:

Requerimientos Funcionales		
Especificación de Requerimientos		
ID	**Nombre del Requerimiento**	**Descripción / Definición**
SEGUI-001	Generación automática del calendario de amortización	El sistema, a partir de los datos básicos extraídos del tramitador, deberá ser capaz de generar automáticamente el calendario de amortización de cada operación.
SEGUI-002	Modificación y recálculo automático del calendario de amortización	Cuando se produzca una modificación en las condiciones de la operación (novaciones/refinanciaciones), la ficha de cliente / expediente se actualizará con estas nuevas condiciones y esta acción a su vez deberá generar un nuevo calendario de amortización para el seguimiento de la operación.
SEGUI-003	Modificación manual de movimientos del calendario de amortización	El sistema permitirá la modificación manual de movimientos y el recálculo automático siempre que la modificación introducida impacte sobre los valores calculados.
SEGUI-004	Base de cálculo para los calendarios	360 días /365 días
SEGUI-005	Introducción manual de días festivos	El sistema permitirá la introducción manual de días festivos.
SEGUI-006	Carencia técnica	El sistema debe soportar el concepto utilizado por SOPREA de "Carencia Técnica" que se corresponde con el periodo de tiempo transcurrido desde la fecha de formalización / desembolso hasta el día 20 más próximo de los meses de marzo, junio, septiembre o diciembre. . Siempre habrá carencia técnica cuando se realice un desembolso. . Es importante que el sistema sea capaz de calcular intereses devengados por días sueltos, puesto que las cuotas son trimestrales de 20 en 20 (20 marzo, 20 junio, 20 septiembre, 20 diciembre).
SEGUI-007	Cálculo de intereses para el calendario de amortización	El cálculo de los intereses se realizará, cuando durante el trimestre no se produzcan cambios en el saldo vivo y por tanto en el principal, tomando el trimestre completo, es decir, dividiéndolo por cuatro, y cuando haya alguna variación, por intervalo de días considerando la base de 365 o 360 días

Código Seguro De Verificación:	16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Fecha	16/05/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Alvaro Julio		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Página	77/124

Requerimientos Funcionales		
Especificación de Requerimientos		
ID	Nombre del Requerimiento	Descripción / Definición
SEGUI-008	Prelación	Cuando se lleve a cabo un pago, el sistema debe ser capaz de asociar el importe pagado al concepto que le corresponda en su caso.
SEGUI-009	Sistema de amortización	El calendario de amortización debe soportar distintos sistemas de amortización: Frances, alemán, lineal,...
SEGUI-010	Revisión de Euribor	El calendario debe contemplar las revisiones anuales y la fecha a partir de la cual se debe modificar la tasa de interés. Este campo debe ser editable.
SEGUI-011	Pago total en fecha	Si la empresa paga en fecha, se debe dejar constancia de que ha pagado y de que la siguiente cuota es la calculada inicialmente.
SEGUI-012	Pago parcial en fecha y el resto otro día	En el momento en que no se paga la totalidad de la cuota el día que corresponde, el sistema debería calcular sobre el importe pendiente, los intereses moratorios, y sumarlo a la deuda pendiente. Se debe tener cuidado con el Saldo vivo del préstamo, porque dentro del mismo periodo (ej. 20 marzo-20 junio) tendremos dos o más saldos vivos, lo que implicará que para el cálculo de la siguiente cuota, se deberá tener en cuenta una base diaria, y no el trimestre completo, de cara al cálculo del interés ordinario de la cuota siguiente.
SEGUI-013	Pago total fuera de la fecha	El sistema debería calcular sobre el importe pendiente, los intereses moratorios sobre una base diaria. Se debe tener cuidado con el Saldo vivo del préstamo, porque dentro del mismo periodo (ej. 20 marzo-20 junio) tendremos dos o más saldos vivos, lo que implicará que para el cálculo de la siguiente cuota, se deberá tener en cuenta una base diaria, y no el trimestre completo, de cara al cálculo del interés ordinario
SEGUI-014	Pago en exceso	El sistema debe contemplar el pago total de la cuota y el exceso en el pago, de forma que alerte en este caso para que devolvamos el remanente.
SEGUI-015	Bloqueo del calendario de amortización	El calendario quedará bloqueado en el momento en el que el Expediente quede ejecutado, calculándose en ese momento: Intereses, mora, Intereses pdtes, principal pdte,...Esta circunstancia puede darse tantas veces como sea necesaria.
SEGUI-016	Generación automática del calendario de comisiones.	El sistema, a partir de los datos básicos extraídos el tramitador y de las condiciones para cada tipo de comisión parametrizadas, deberá ser capaz de generar automáticamente el calendario de comisiones de cada operación. Las comisiones a considerar serán: . Comisión de estudio . Comisión de apertura . Comisión de seguimiento / gestión . Comisión de éxito.

Código Seguro De Verificación:	16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Fecha	16/05/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Alvaro Julio		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Página	78/124

Requerimientos Funcionales		
Especificación de Requerimientos		
ID	Nombre del Requerimiento	Descripción / Definición
SEGUI-017	Modificación y recálculo automático del calendario de comisiones	Cuando se produzca una modificación en los datos de comisiones a aplicar a cada una de las operaciones gestionadas, deberá realizar una actualización automática del calendario de comisiones.
SEGUI-018	Modificación manual de movimientos del calendario de comisiones	El sistema, permitirá la modificación manual de movimientos y el recálculo automático siempre que la modificación introducida impacte sobre los valores calculados
SEGUI-019	Periodicidad	Cálculo de comisiones trimestrales
SEGUI-020	Base para el cálculo	360 días, 365 días
SEGUI-021	Vinculación entre el calendario de amortización y el de comisiones	El calendario de amortización de cada operación, deberá estar vinculado al calendario de comisiones. Por ejemplo, cuando el calendario de amortización del préstamo finaliza y el empresario no ha pagado, se deberán seguir cobrando las comisiones que apliquen hasta la finalización de las distintas acciones de recuperación.
SEGUI-022	Registro manual de gastos incurridos	El sistema soportará el registro de gastos incurridos en cada una de las operaciones gestionadas. Los gastos a registrar inicialmente se podrá tipificar como: Gastos Judiciales Gastos Administrativos
SEGUI-023	Cálculo automático del gasto	El registro de los gastos en el sistema, permitirá que cuando llegue un pago al aplicarse la prelación se realice automáticamente él cálculo del gasto junto con el resto de conceptos.
SEGUI-024	Generación del comunicado "vencimiento de cuota"	El sistema permitirá la generación automática del comunicado de "vencimiento de cuota." Este comunicado se generará con un periodicidad predefinida (Trimestral / Día X del tercer mes). Tras dos comunicados de vencimiento de cuota en los que el beneficiario no ha pagado, el expediente pasa a "Comité de Inversión", que decidirá si ejecuta el expediente o no.
SEGUI-025	Generación del extracto de cargos y abonos	En el momento en el que se decide ejecutar un expediente, con la fecha correspondiente a la celebración del "Comité de Inversión" o en el caso de ejecuciones "diferidas", se genera el "Extracto de Cargos y Abonos", obteniéndose de esa manera una foto del estado del préstamo en ese momento.
SEGUI-026	Registro de acciones de reclamación	El sistema permitirá el registro en cada expediente de las acciones (llamadas telefónicas, entrevistas con los deudores) realizadas por el Responsable de Seguimiento y Recuperación para la reclamación del impago, quedando registrada la trazabilidad de las diferentes actuaciones.
SEGUI-027	Generación de cartas y otras notificación de 1er impago y sucesivos	El sistema será capaz de realizar la generación de las cartas y los diferentes tipos de notificación de impagos.

Código Seguro De Verificación:	16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Fecha	16/05/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Alvaro Julio		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Página	79/124

Requerimientos Funcionales		
Especificación de Requerimientos		
ID	Nombre del Requerimiento	Descripción / Definición
SEGUI-028	Generación de acuerdo de pago sin modificación de condiciones	El sistema será capaz de generar un acuerdo de pago sin modificación de condiciones, con el posible re-cálculo derivado. Se generará un documento que deberá quedar anexado al resto de documentación del expediente.
SEGUI-029	Generación de acuerdo de pago con aprobación de modificación de condiciones.	El sistema obtendrá del tramitador las nuevas condiciones de pago probadas y firmadas, que provocarán el re-cálculo asociado a las ellas en los calendarios.
SEGUI-030	Intereses moratorios	El sistema deberá poder realizar diariamente el cálculo de los intereses moratorios sobre la base de 365 días. Introduciendo la fecha de cálculo, el sistema debería ser capaz de calcular los intereses moratorios correspondientes a cada concepto: principal, intereses,..., hasta el momento indicado.
SEGUI-031	Aplicación de días de gracia	El sistema permitirá aplicar "días de gracia", ofreciendo la posibilidad de indicar tras cuantos días después del vencimiento de las cuotas se deben comenzar a calcular los intereses de mora correspondientes, En el caso de SOPREA, a partir del día 25 de cada trimestre.
SEGUI-032	Gestión de pagos en exceso. Devolución del exceso.	Devolución del exceso: El sistema deberá soportar la devolución.
SEGUI-033	Gestión de pagos en exceso. Descuento en la siguiente cuota.	El sistema deberá soportar el re-cálculo que contemple el descuento del importe pagado en exceso en la siguiente cuota.
SEGUI-034	Alta de un cliente en la herramienta de contabilidad	En el momento en el que se cree un cliente / expediente en el sistema de gestión de préstamos, se creará automáticamente un cliente en contabilidad. Los datos mínimos para la creación de un cliente en contabilidad, serán un subconjunto de los datos recogidos en la ficha de cliente de la herramienta de gestión de préstamos.
SEGUI-035	Registro de una operación (Expediente) en la herramienta de contabilidad	En el momento en el que se da de alta en la herramienta de gestión de préstamos una operación (Expediente) para un cliente ya creado, esta información se debería registrar en la herramienta de contabilidad. La información para la creación de la operación está contenida en la ficha de Cliente / Expediente, no sería necesario añadir información adicional.
SEGUI-036	Asiento de formalización	El sistema permitirá la generación asientos de formalización en la herramienta de contabilidad.
SEGUI-037	Asientos de devengos trimestrales automáticos	El sistema permitirá la generación de devengos al menos con periodicidad trimestral que alimentarán la herramienta de contabilidad.
SEGUI-038	Actualización de la información de pagos en la herramienta	El perfil "Responsable de contabilidad", será el encargado de registrar los pagos en el nuevo sistema, para los expedientes gestionados, informando de: importes, prelación,...información necesaria para la gestión propia del préstamo.

Código Seguro De Verificación:	16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Fecha	16/05/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Alvaro Julio		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Página	80/124

Requerimientos Funcionales		
Especificación de Requerimientos		
ID	Nombre del Requerimiento	Descripción / Definición
SEGUI-039	Informe de pagos	Listado con los pagos realizados en los que se detallen los importes para los diferentes conceptos definidos en la prelación.

ALARMAS Y AVISOS:

Módulo de alarmas deberá contar con la funcionalidad de "Alarmas y Avisos", que permitirá que cada uno de los perfiles implicados en el proceso de seguimiento de préstamos pueda visualizar de manera agrupada todas las alarmas y avisos que le afecten. Desde este módulo se deberá dar cobertura a los siguientes requerimientos mínimos:

Requerimientos Funcionales		
Especificación de Requerimientos		
ID	Nombre del Requerimiento	Descripción / Definición
ALARM-001	Generación manual de alarmas	Cada usuario, con permisos para ello, podrá dar de alta una alarma en el sistema indicando a quién y cuando se deberá avisar del evento registrado.
ALARM-002	Generación automática de alarmas	El sistema generará automáticamente una serie de alarmas en función de los pasos por los que discurra el expediente y de las personas que deban ser informadas de los eventos marcados. Alguno de los ejemplos de posibles alarmas serían: . Avisos para la generación de informes . Aviso previo del vencimiento de la cuota de prestamos. . Aviso para la elaboración de los modelos 247 y 148. . Otros

REPORTING:

Módulo de soporte a la generación de informes y notificaciones. Desde este módulo se deberá dar cobertura a los siguientes requerimientos mínimos, durante la etapa de análisis del proyecto se concretarán los informes (predefinidos y no predefinidos) y detalle de los mismos:

Requerimientos Funcionales		
Especificación de Requerimientos		
ID	Nombre del Requerimiento	Descripción / Definición
REPOR-001	Informes de actuaciones por cliente / expediente	El sistema deberá soportar la generación de un Informe que recoja las actuaciones realizadas a través de los diferentes canales para cada cliente / expediente, p.e. Actuaciones para la recuperación de la inversión.
REPOR-002	Carta de cierre de año	El sistema deberá soportar la generación de un Informe que recoja el resumen de la situación de las distintas operaciones de un cliente

Código Seguro De Verificación:	16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Fecha	16/05/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Alvaro Julio		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Página	81/124

Requerimientos Funcionales		
Especificación de Requerimientos		
ID	Nombre del Requerimiento	Descripción / Definición
REPOR-003	Cartas y Notificaciones tipo	El sistema deberá soportar la emisión de cartas tipo y notificaciones relacionadas con los principales eventos dentro del calendario de cada operación. Algunas de las notificaciones a soportar serían: . Cartas de vencimiento. . Burofax. . Cartas de notificación de cambio de Euribor. . Cartas de impago. . Requerimientos de subsanación de documentación. . Cartas de cancelación de préstamo total. . Cartas de cancelación de préstamo parcial. . Notificaciones de cambio de Euribor. . Carta requerimiento certificado aval.
REPOR-004	Certificado de liberación	Informe predefinido
REPOR-005	Certificados de comisiones	Certificados de las comisiones, donde se reflejará el trimestre que corresponda, por fondo, y el importe de la comisión de gestión, estudio y éxito
REPOR-006	Informe de pagos	Listado con los pagos de cliente realizados en los que se detallen los importes para los diferentes conceptos definidos en la prelación
REPOR-007	Informe por Fondo	Informe predefinido con información de detalle de cada fondo
REPOR-008	Reporting de impagos	Deberá contener, de acuerdo a un formato predefinido: . Listado de impagos. . Información por fondo de impagos. . Información de provisión por insolvencia por fondo.
REPOR-009	IAGE	Informe trimestral predefinido para la Intervención General
REPOR-010	Listado para la presentación del modelo 347	El sistema permitirá la generación del extracto de cargos, abonos y ejecuciones por operación financiera. Listado para su envío a contabilidad. El listado deberá contener la información de operaciones con terceras personas necesario para la presentación del modelo 347, asociado a las comunicaciones oficiales enviadas en ausencia de facturas emitidas.
REPOR-011	Extracto de cargos, abonos y ejecuciones	El sistema permitirá la generación del extracto de cargos, abonos y ejecuciones por operación financiera.
REPOR-012	Sustento de las operaciones financieras	Generación de documentos sustento de las operaciones gestionadas
REPOR-013	Consultas	Generación de listados
REPOR-014	Estadísticas / Graficos	Generación de listados para cálculo de estadísticas. Generación de gráficas

Como anexo al presente complementario a este apartado se aportan los distintos tipos de informes generados en la actualidad, a modo ilustrativo para los licitadores.

ADMINISTRACIÓN:

El sistema permitirá la parametrización, entre otros elementos, de:

- Parametrización de los fondos (Información inicialmente del tramitador).
- Parametrización de las tablas de comisiones.
- Parametrización de las tablas de cambio de Euribor.
- Parametrización de las tablas de provisiones.
- Parametrización de las tablas de gastos.
- Parametrización de las garantías.

Código Seguro De Verificación:	16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Fecha	16/05/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Alvaro Julio		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Página	82/124

- Gestión anual de los días festivos nacionales y locales, que permitirán calcular los diferentes plazos de tramitación de un Expediente teniendo en cuenta los días hábiles y descartando los festivos,...
- Mantenimiento de los datos personales de los solicitantes y de los beneficiarios.
- Gestión de las firmas de cada documento, para ello, se mantendrá una relación de documentos, cargos responsables de las firmas y las delegaciones asociadas, en caso necesario.
- Mantenimiento de tablas auxiliares o básicas del Sistema que almacenan información de forma tipificada.
- Realización y gestión de las copias de seguridad.
- Gestión de una auditoria mediante la que quedará constancia de los accesos y de las acciones más importantes realizadas por los usuarios. Esta auditoria se realizará mediante un fichero de trazas.
- Gestión de los certificados.
- ...

AYUDA:

El sistema dará acceso on-line a los manuales y guías de la aplicación, como método de consulta:

•Guía de usuarios.
•Guías de procedimientos.
•Manual de buenas prácticas.

3.1.3.2 Requerimientos técnicos

USO DE INFRAESTRUCTURAS TIC Y HERRAMIENTAS CORPORATIVAS:

Se tendrán en cuenta todas las infraestructuras TIC (sistemas de información, tecnologías, frameworks, librerías software, etc.) que en la Junta de Andalucía tenga la consideración de corporativas u horizontales y sean susceptibles de su utilización, si aplica. Se considerarán, entre otras, las siguientes:

- Para el modelado y tramitación de los flujos de trabajo ligados a procedimientos administrativos se deberá utilizar el tramitador TREW@ y herramientas asociadas (eximiéndose de esta obligación en el caso de flujos de trabajo que no estén ligados a procedimientos).
- @firma: la plataforma corporativa de autenticación y firma electrónica.
- Autoridad de Sellado de Tiempo de la Junta de Andalucía.
- @ries: el registro unificado de entrada/salida.
- notific@: prestador de servicios de notificación.
- LDAP del correo corporativo para la identificación y autenticación de usuarios, hasta que se produzca la implantación definitiva del Directorio Corporativo de la Junta de Andalucía.
- port@firma: gestor de firma electrónica interna.
- etc.

INTEROPERABILIDAD:

Las ofertas se presentarán conformes a la normativa que sobre el Marco de Interoperabilidad digital marca la Junta de Andalucía y por la que se pretende la normalización de los formatos, protocolos e interfaces que permitan garantizar el principio de neutralidad tecnológica, la interoperabilidad de los

Código Seguro De Verificación:	16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Fecha	16/05/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Alvaro Julio		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Página	83/124

servicios y sistemas de información inter administraciones, así como la preservación del conocimiento general y la gestión eficaz y eficiente del uso de las TIC.

ESTÁNDARES METODOLÓGICOS

Tanto para la organización del trabajo como para las fases de desarrollo y los productos a obtener se tendrá como referencia la metodología para la planificación y el desarrollo de sistemas de información METRICA v3 publicada por el Ministerio de Administraciones Públicas. Las empresas oferentes indicarán en el documento técnico que presenten la adecuación metodológica al proyecto que proponen.

La Dirección del Proyecto aprobará al comienzo del mismo las directrices metodológicas e interpretará de igual modo las posibles dudas que sobre su aplicación puedan surgir a lo largo de la ejecución del proyecto.

Se deberán seguir, por norma general, las pautas establecidas en la "Metodología de Planificación y Desarrollo de Sistemas de Información en las Administraciones Públicas", MÉTRICA Versión 3, promovida por el Ministerio de Administraciones Públicas del gobierno español (recientemente suprimido, pasando sus competencias al ministerio de la Presidencia) para la sistematización de actividades del ciclo de vida de los proyectos software en el ámbito de las administraciones públicas.

MADEJA

Durante la realización de los trabajos se tendrán en cuenta los recursos proporcionados por MADEJA (Marco de Desarrollo de la Junta de Andalucía), así como las pautas y procedimientos definidos en este. Como norma general, se aplicarán aquellas pautas y procedimientos de carácter obligatorio. Para el resto, el grado de aplicación será establecido por el responsable del contrato.

La versión actual de MADEJA estará disponible en la dirección

http://www.juntadeandalucia.es/madeja/ donde también podrá consultarse el histórico de versiones.

SEGURIDAD:

Las ofertas se presentarán conformes a la normativa que sobre el Marco de Seguridad de las Tecnologías de la Información dicta la Junta de Andalucía.

- Protección de datos: La solución deberá cumplir con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de Diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, (LOPD).
- El sistema debe incorporar mecanismos de auditoría para el control de acceso y un registro de los intentos de conexión.
- Deberá disponer de un registro (log) donde se almacenen las incidencias y eventos que ocurran en el sistema. En este fichero de trazas quedará constancia permanente de los accesos al sistema y de las acciones más agresivas del usuario, tales como la eliminación de ficheros o el borrado de grandes cantidades de información. Se valorará dentro de la solución técnica, la posibilidad de que este sea guardado en un formato WORM (Write Only – Read Many: Los registros no podrán ser modificados ni borrados una vez almacenados)
- La administración de la seguridad deberá de estar basada en roles, con herramientas que faciliten su definición y mantenimiento, así como la asignación de los usuarios o grupos de

Código Seguro De Verificación:	16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Fecha	16/05/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Alvaro Julio		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Página	84/124

usuarios a roles con la posibilidad de definir roles compuestos. La aplicación deberá de permitir a través de los roles. definir qué acciones podrá realizar cada usuario.

- Todas las transacciones que se realicen con el exterior se establecerán siempre bajo protocolo seguro (SSL).

Dentro del enfoque propuesto por cada uno de los licitadores, se ha de recoger las medidas a tomar para garantizar una implantación con los adecuados controles de calidad del software y seguridad.

SOBRE LA GESTIÓN DE USUARIOS Y CONTROL DE ACCESOS:
En todo lo relativo a la implementación de la funcionalidad de gestión de usuarios y control de accesos del sistema de información a desarrollar, se tendrán en cuenta las estipulaciones que sobre seguridad hace la legislación vigente en materia de tratamiento de datos personales (Ley 15/1999 de Protección de Datos Personales y Real Decreto 1720/2007 por el que se aprueba su reglamento de desarrollo), concretamente:

- Los usuarios solo deberán tener acceso a aquellos recursos que necesiten para el desempeño de sus funciones (artículo 91.1 Reglamento LOPD), como una medida de carácter básico.
- El sistema debe garantizar de forma inequívoca y personalizada la identificación de todo usuario que intente acceder, y la verificación de su autorización (artículo 93.2 Reglamento LOPD).
- Si la autenticación está basada en contraseñas, se deberá garantizar que el almacenamiento de las mismas en el sistema garantice su confidencialidad e integridad.

En cualquier caso.

En virtud de lo establecido en el artículo 14.4 del Real Decreto 3/2010 por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, para corregir, o exigir responsabilidades en su caso, cada usuario que acceda a la información del sistema debe estar identificado de forma única, de modo que se sepa, en todo momento, quién recibe derechos de acceso y de qué tipo son éstos.

En relación con las directrices corporativas que se creen en materia de gestión de identidades.

En todo lo relativo a la implementación de la funcionalidad de gestión de usuarios y control de accesos del sistema de información a desarrollar (roles, gestión de login y password,....) se deberán respetar las directrices que la Junta de Andalucía elabore en lo referente a la gestión de identidades y en su caso, adaptándose a la solución de single sign-on que la Junta haya provisto. Dichas Directrices se proporcionarán con la suficiente antelación, aportando la documentación técnica existente para tal fin.

COMPATIBILIDAD CON NAVEGADORES
La empresa adjudicataria deberá comprobar que las páginas construidas, si así se diese el caso, se visualizan correctamente en los principales navegadores del mercado: Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, etc.

IMPLEMENTACIÓN DE LA INTERFAZ PARA LA INTEROPERABILIDAD DE CONTENIDOS WEB

Código Seguro De Verificación:	16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Fecha	16/05/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Alvaro Julio		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Página	85/124

Cualquier desarrollo realizado en el marco del presente proyecto que contenga información susceptible de ser publicada en Web deberá implementar la interfaz para la interoperabilidad de contenidos web de la Junta de Andalucía (iCMS).

INTERFAZ DE USUARIO:
El interfaz de usuario deberá ser intuitiva y de fácil utilización por parte del usuario final.

Deberán respetarse las normas de accesibilidad wai-aa, así como las directrices de accesibilidad de la web establecidas en la normativa de la Junta de Andalucía y en las directivas europeas, al menos en la parte pública de la web.

INTEGRACIÓN:
Los módulos de la solución deben estar perfectamente integrados entre sí, y de forma automática y transparente para los usuarios del sistema.

La herramienta debe permitir que se puedan extraer datos mediante webservices.

FLEXIBILIDAD:
El nuevo sistema debe tener:

- Capacidad de evolución tecnológica y funcional, de forma que posteriores versiones del producto sean aprovechadas.
- Escalabilidad y Flexibilidad para disponer de un rendimiento acorde a las necesidades de SOPREA.

ENTORNOS:
Para la implantación y puesta en producción de la nueva herramienta se consideran necesarios los siguientes entornos:

- **Entorno de Desarrollo:** En el que se desarrollarán todas las funcionalidades necesarias para la nueva aplicación y se realizarán las pruebas necesarias de los diferentes componentes por parte del equipo de trabajo del adjudicatario.
- **Entorno de Calidad:** En el que se realizarán las pruebas de usuario. Para la realización de las pruebas se deberá considerar dotar de datos reales en este entorno.
- **Entorno de Producción:** Entorno para la ejecución de la nueva aplicación en producción.

Arquitectura de los Entornos:

Cada licitador deberá incluir en su propuesta la arquitectura tecnológica para cada uno de los entornos descritos, especificando la infraestructura hardware y software de cada uno de ellos. Así como especificar todas las necesidades para cada uno de los entornos previstos, justificando el dimensionado de cada máquina.

Será responsabilidad del adjudicatario realizar el diseño de arquitectura para los entornos necesarios (servidores de BD, de aplicaciones, etc) de manera que esté alineado con el modelo de máquinas y redes requerido.

El entorno de producción en el que se instale el nuevo aplicativo, deberá estar conectado a la red que Soprea determine.

Código Seguro De Verificación:	16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Fecha	16/05/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Alvaro Julio		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Página	86/124

Alojamiento en entorno cloud:

- Se dispondrá de al menos entornos de desarrollo, calidad y producción.
- Se ofrecerá un servicio en modalidad IaaS donde el proveedor repercuta las licencias de Sistema Operativo y Bases de Datos con las máquinas virtuales que suministre como servicio.
- Si deberá garantizar los rendimientos y la disponibilidad mediante ANS, que permitan su alojamiento en un entorno de nube pública:
    - Servicio de pago por uso sin compromiso de permanencia.
    - Se deberá permitir el acceso al entorno únicamente mediante direccionamiento privado, por lo que sería necesario crear una VPN entre la red de SOPREA y la red de máquinas virtuales que se contraten.
- El adjudicatario del presente contrato, será el responsable de la implantación y mantenimiento de cada uno de los entornos descritos con anterioridad.

CONDICIONES DE DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO:
En la devolución del servicio, el proveedor entregará todas las máquinas virtuales a SOPREA en un formato normalizado (OpenStack, HyperV o VMWare) que permita la migración a otro entorno con facilidad.

BACKUP Y RECUPERACIÓN:
El proveedor debe garantizar el servicio de backup diario y recuperación consistente de todas las máquinas virtuales y de las bases de datos.

DESARROLLO DE LAS INTERFACES Y ADAPTACIONES:
El proveedor será responsable del desarrollo de las interfaces y adaptaciones necesarias para la integración de las aplicaciones externas a SOPREA indicadas en el presente capítulo.

CARGA Y MIGRACIÓN DE DATOS:
El nuevo sistema, antes de su puesta en funcionamiento, requiere de una carga de datos inicial de las herramientas que se utilizan en la actualidad. La migración comprenderá todos los aspectos clave y tareas necesarias para realizar la migración de las herramientas actuales a la nueva herramienta para la gestión de operaciones financieras. El sistema deberá contener en el momento de su puesta en marcha todos los datos que sean requeridos para asegurar una plena y óptima utilización de la nueva herramienta por parte de los usuarios de SOPREA. De manera que esto implica por parte del adjudicatario, asumir la migración de los datos actualmente gestionados en herramientas ofimáticas por SOPREA.

Las tareas mínimas requeridas en este aspecto son:

- Elaboración del plan de migración. El plan de migración debe ser anterior a la puesta en producción de la nueva herramienta y debe contener al menos:
    - Análisis y mapeo de datos.
    - Plazos de ejecución.
    - Plan de calidad de los datos.
    - Plan de pruebas.
    - Validación de la migración.
- Ejecución del plan de migración a la nueva herramienta.

Código Seguro De Verificación:	16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Fecha	16/05/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Alvaro Julio		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Página	87/124

- Validación de la migración.

En la siguiente tabla se recoge el número de expedientes aproximado, por instrumento financiero y fondo a migrar, datos a fecha 31/12/2015.:

	Aval	Capital	P.Ordinario	P.Participativo	TOTAL
JER	3	9	85	34	131
FDE	9	2	27	4	42
FES	1	0	106	3	110
FEE	1	0	22	0	23
FEP	0	0	7	0	7
FET	0	0	0	9	9
FAG	336	0	0	0	336
JCR	0	16	0	0	16
FTC	0	0	6	0	6
FIC	0	0	31	0	31
FIE	0	0	24	0	24
FORAN	0	0	279	0	279
TOTAL	**350**	**27**	**587**	**50**	**1014**

PLAN DE GESTIÓN DEL CAMBIO:

El adjudicatario deberá desarrollar un Plan de Gestión del Cambio.

FORMACIÓN PARA USUARIOS FINALES DE LA APLICACIÓN Y PERSONAL TÉCNICO:

Se impartirán las sesiones necesarias para formar a tanto a los usuarios funcionales de la aplicación como a aquellos usuarios responsables de la operación técnica del sistema designados por Soprea.

SOPORTE POST-IMPLANTACIÓN:

Durante al menos 6 meses desde la entrega de la nueva herramienta, el adjudicatario prestará soporte tanto técnico como funcional a Soprea.

4 SUMINISTRO DE LICENCIAS Y MANTENIMIENTO

4.1 Suministro de licencias

El adjudicatario deberá suministrar todas las licencias software necesarias para implementar la nueva herramienta propuesta en los entornos requeridos. Esto implica el suministro de todos los componentes ofertados, así como de las herramientas o productos software necesarios para la operatividad del sistema en los términos descritos en el presente pliego.

Código Seguro De Verificación:	16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Fecha	16/05/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Alvaro Julio		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Página	88/124

Los licitadores deberán describir en su oferta técnica la relación detallada de todos los elementos software ofertados, incluyendo en la oferta económica el detalle de costes correspondiente a esta partida.

Dado que el número de licencias podrá depender del modelo de licenciamiento de la solución propuesta, las licencias ofertadas deberán soportar al menos el siguiente volumen de usuarios:

- Acceso completo a las funcionalidades de la nueva herramienta: 8 usuarios.
- Acceso interno parcial a funcionalidades como consulta de 30 usuarios.

4.2 Mantenimiento de licencias durante los dos primeros años

Al inicio del proyecto se suministrarán las licencias mínimas necesarias para el desarrollo del mismo y el resto de licencias (según acuerdo con SOPREA) estarán supeditadas a la puesta en producción.

El mantenimiento de las licencias contratadas comenzará a partir de la recepción de la nueva herramienta por parte de SOPREA. Al inicio del proyecto se suministrarán las licencias mínimas necesarias.

- Suministro de licencias del producto propuesto, en el caso de ser necesarias, y de software de base, así como el mantenimiento de licencias durante los dos primeros años, tras la puesta en producción.
- Instalación, parametrización, personalización y configuración de los diferentes módulos o aplicativos ofertados, en cada uno de los entornos contemplados (Desarrollo, Calidad y Producción).

5 MANTENIMIENTO Y OPERACIÓN DE ENTORNOS

5.1 Entornos

Para la implantación y puesta en producción de la nueva herramienta se consideran necesarios los siguientes entornos, que deberá proporcionar dentro del alcance del proyecto el adjudicatario:

- **Entorno de Desarrollo:** En el que se desarrollarán todas las funcionalidades necesarias para la nueva aplicación y se realizarán las pruebas necesarias de los diferentes componentes por parte del equipo de trabajo del adjudicatario.
- **Entorno de Calidad:** En el que se realizarán las pruebas de usuario. Para la realización de las pruebas se deberá considerar dotar de datos reales en este entorno.
- **Entorno de Producción:** Entorno para la ejecución de la nueva aplicación en producción.

5.2 Arquitectura de los entornos

Cada licitador deberá incluir en su propuesta la arquitectura tecnológica para cada uno de los entornos descritos, especificando la infraestructura hardware y software de cada uno de ellos. Así como especificar todas las necesidades para cada uno de los entornos previstos, justificando el dimensionado de cada máquina.

Será responsabilidad del adjudicatario realizar el diseño de arquitectura para los entornos necesarios (servidores de BD, de aplicaciones, etc) de manera que esté alineado con el modelo de máquinas y redes requerido.

Código Seguro De Verificación:	16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Fecha	16/05/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Alvaro Julio		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Página	89/124

El entorno de producción en el que se instale el nuevo aplicativo, deberá estar conectado a la red que Soprea determine.

5.3 Alojamiento en entorno cloud

- Se dispondrá de al menos entornos de desarrollo, calidad y producción.
- Se ofrecerá un servicio en modalidad IaaS donde el proveedor repercuta las licencias de Sistema Operativo y Bases de Datos con las máquinas virtuales que suministre como servicio.
- Si deberá garantizar los rendimientos y la disponibilidad mediante ANS, que permitan su alojamiento en un entorno de nube pública:
    - Servicio de pago por uso sin compromiso de permanencia, se ofertará por dos años, sin garantía de permanencia por parte de Soprea a partir del año uno del mismo.
    - Se deberá permitir el acceso al entorno únicamente mediante direccionamiento privado, por lo que sería necesario crear una VPN entre la red de SOPREA y la red de máquinas virtuales que se contraten.
- El adjudicatario del presente contrato, será el responsable de la implantación y mantenimiento de cada uno de los entornos descritos con anterioridad.

5.4 Condiciones de devolución del servicio

En la devolución del servicio, el proveedor entregará todas las máquinas virtuales a SOPREA en un formato normalizado (OpenStack, HyperV o VMWare) que permita la migración a otro entorno con facilidad.

5.5 Backup y recuperación

El proveedor debe garantizar el servicio de backup diario y recuperación consistente de todas las máquinas virtuales y de las bases de datos.

6 MODELO DE ORGANIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROYECTO

Tal y como se ha recogido a lo largo de este documento, para el desarrollo del proyecto objeto del presente contrato, los licitadores deberán ofrecer un servicio que cubra el ciclo de vida completo del proyecto y que permita disponer de los recursos técnicos necesarios en cada momento para poder dar respuesta, con los niveles de calidad requeridos y dentro de los plazos exigidos, a las necesidades del proyecto.

Los licitantes deberán concretar en sus respectivas ofertas, los perfiles técnicos que, ajustándose a lo solicitado en el Pliego, se consideren idóneos para atender las necesidades del proyecto en cada una de sus fases. Deberán hacer una propuesta de cómo sería el funcionamiento integral del proyecto, especificando los perfiles del equipo de trabajo y su dedicación en % para cada una de las fases, solicitándose, una metodología y normativa de funcionamiento del proyecto.

6.1 ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO

Para garantizar el funcionamiento homogéneo y coherente del proyecto, se considera necesario por parte de SOPREA, al menos la existencia de los siguientes roles, perfiles tanto del adjudicatario como de SOPREA:

SOPREA	Adjudicatario
Responsable del contrato	Responsable del contrato

Código Seguro De Verificación:	16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Fecha	16/05/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Alvaro Julio		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Página	90/124

Jefe de Proyecto	Jefe de Proyecto
Usuarios clave	Consultor de calidad
	Equipo de trabajo

Tabla 12 Organización del servicio

SOPREA se reserva el derecho a aceptar o rechazar en cualquier momento, a cualquiera de los recursos del licitador que considere no cumple con los requisitos necesarios para la prestación del servicio. El adjudicatario se compromete a reponer adecuadamente los perfiles rechazados en un plazo máximo de quince días naturales desde la comunicación por escrito de SOPREA.

Las funciones y responsabilidades de cada uno de los perfiles requeridos serán las siguientes:

6.1.1 Responsable del contrato por parte de SOPREA

Será designado por SOPREA, siendo sus funciones y responsabilidades:

- Aprobación de cambios en el proyecto.
- Seguimiento periódico de alto nivel del estado del proyecto.
- Último responsable de la aprobación final de los entregables clave del proyecto.
- Análisis de los informes de dirección del proyecto.
- Entidad receptora de todas aquellas planificaciones y variaciones de las revisiones que pudieran afectar al desarrollo del proyecto.

6.1.2 Jefe de Proyecto

Será designado por SOPREA, siendo sus funciones y responsabilidades:

- Transmitir las necesidades y requisitos generales de las áreas organizativas de SOPREA implicadas en el proyecto.
- Aprobar las planificaciones de realización de los trabajos.
- Decidir sobre la aceptación de los entregables del proyecto.
- Participar en la gestión y seguimiento del proyecto.
- Proponer penalizaciones por posible incumplimiento del adjudicatario.
- Controlar la calidad de los trabajos a través de los informes periódicos de control de proyecto elaborados por el adjudicatario.
- Elaborar propuestas de mejora.
- Establecer y mantener un calendario de revisiones del Comité de Seguimiento y del Comité de Dirección.
- Participar en las reuniones del Comité de Dirección y Seguimiento.
- Dar conformidad a los resultados finales de los trabajos realizados.
- Verificar que los entregables de software cumplen los requisitos establecidos de calidad y seguridad antes de su puesta en producción
- Asegurar el seguimiento del cronograma de realización de los trabajos.
- Hacer cumplir las normas de funcionamiento y las condiciones estipuladas en el presente Pliego.

Código Seguro De Verificación:	16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Fecha	16/05/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Alvaro Julio		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Página	91/124

- Autorizar cualquier alteración de la metodología empleada ya acordada con el proveedor adjudicatario, tanto en los productos finales, como en la realización de las fases, módulos, actividades y tareas.
- Aprobar la participación en el proyecto de las personas del equipo aportadas por la empresa adjudicataria, así como sugerir o exigir la sustitución de alguna o algunas de las personas miembros del equipo si a su juicio su participación en el mismo dificulta o pone en peligro la calidad o la realización de los trabajos.
- Aprobar los resultados parciales y totales del proyecto; a estos efectos deberá recibir y analizar los resultados y documentación elaborados a la finalización de cada etapa, pudiendo introducir las modificaciones o correcciones oportunas antes del comienzo de las siguientes, requiriéndose su aprobación y certificación final.

6.1.3 Usuarios clave

Los usuarios clave de SOPREA, serán los encargados de la definición funcional del nuevo sistema. Las principales tareas de este grupo de usuarios serán:

- Participación en las reuniones de toma de requerimientos para la elaboración del Análisis Funcional de la nueva herramienta.
- Aprobación del documento de Análisis Funcional.
- Asistencia a las sesiones de formación.
- Ejecución de pruebas funcionales de usuario.

6.1.4 Responsable del contrato por parte del adjudicatario

Será aportado por la empresa adjudicataria, siendo su responsabilidad:

- Coordinación de los Comités de Dirección. Participará en los comités de Dirección como responsable del contrato por parte del adjudicatario.
- Supervisión global del proyecto por parte del adjudicatario para garantizar que se cumplan las especificaciones acordadas con SOPREA.
- Enfoque de recomendaciones.
- Supervisión de los informes elaborados por el equipo de trabajo.
- Aportará su experiencia en el sector y en la prestación de servicios similares.

6.1.5 Jefe de Proyecto

Será aportado por la empresa adjudicataria, siendo su responsabilidad el seguimiento y la ejecución del proyecto. Además tendrá como objetivos específicos los siguientes:

- Organizar la ejecución de actividades del proyecto de acuerdo con el programa de realización de los trabajos y poner en práctica las instrucciones del Jefe de Proyecto de SOPREA.
- Ostentar la representación del equipo técnico contratado en sus relaciones con SOPREA en lo referente a la ejecución de los trabajos.
- Proponer al Jefe de Proyecto de SOPREA las modificaciones que estime necesarias, surgidas durante el desarrollo de los trabajos.
- Asegurar el nivel de calidad de los trabajos.

Código Seguro De Verificación:	16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Fecha	16/05/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Alvaro Julio		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Página	92/124

- Presentar al Jefe de Proyecto de SOPREA, para su aprobación, los resultados parciales y totales de la ejecución de los distintos trabajos.
- Comunicar al Jefe de Proyecto de SOPREA, cualquier riesgo identificado en el transcurso de la ejecución del proyecto.
- Informar periódicamente al Jefe de Proyecto de SOPREA, sobre el estado del proyecto, avance de trabajos en curso, cumplimiento de hitos y posibles riesgos y planes de contingencia en el cumplimiento de los hitos planificados.
- Responsable de la gestión y seguimiento del proyecto.

6.1.6 Consultor de calidad

Será aportado por la empresa adjudicataria, siendo su responsabilidad la ejecución de los trabajos. Además tendrá como objetivos específicos los siguientes:

- Elaboración, gestión y seguimiento del Plan de Calidad del proyecto.
- Apoyar en el diseño de tareas y entregables a poner en marcha a lo largo de los trabajos.
- Controlar, de manera directa, la ejecución y resultados de tareas claves.
- El seguimiento de los Planes de Acción, para resolver las posibles desviaciones del proyecto.

6.1.7 Equipo de trabajo

El equipo de trabajo del proyecto será el responsable de la ejecución de todos los trabajos descritos en el pliego, según vayan siendo demandados en función de cada una de las fases del proyecto. El adjudicatario aportará un equipo de trabajo integrado por un "Responsable de Contrato" y un "Jefe de Proyecto" y de cuantos técnicos de adecuada cualificación y nivel de dedicación sean necesarios, para garantizar el cumplimiento de los hitos y plazos acordados con SOPREA.

El adjudicatario será también responsable de la organización y ejecución de las actividades de formación de los miembros del equipo de trabajo que sean necesarias, sin que dichas actividades supongan cargos económicos adicionales para SOPREA.

La adecuación de los distintos perfiles se evaluará de acuerdo con el "Modelo de Referencia de Funciones Informáticas para la Contratación (MRFI-C), establecido en las "Guías Técnicas Aplicables a la Adquisición de Bienes y Servicios Informáticos" (Proyecto SILICE) publicado por el Ministerio para las Administraciones Públicas. Además será tenida en cuenta la experiencia y conocimientos de cada uno de los candidatos que presenten las empresas, y así se valorará en los criterios de valoración técnica.

El equipo prestador del servicio de la empresa adjudicataria deberá estar formado y con amplia experiencia en trabajos relacionados con el objeto de este documento, siendo igualmente necesario disponer de dichos medios durante toda la duración del contrato.

No obstante, SOPREA podrá solicitar cambios en la composición de los equipos de trabajo en el caso de que sea necesaria la variación del perfil de alguno de sus componentes.

El adjudicatario deberá aportar además el Currículum Vitae de cada uno de los miembros del equipo, en los que se incluirá las correspondientes referencias contrastadas de la experiencia profesional requerida de acuerdo al formato de CV incluido en el "Anexo I Solvencia Técnica".

Capacidad y formación

Código Seguro De Verificación:	16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Fecha	16/05/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Alvaro Julio		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Página	93/124

El personal asignado por el adjudicatario al servicio, deberá disponer de la suficiente capacitación profesional en los entornos tecnológicos y funcionales requeridos por SOPREA, así como en todos los estándares, herramientas, metodologías y procedimientos necesarios para el desarrollo del proyecto.

El personal destinado al proyecto deberá estar totalmente formado y disponer de una total competencia en el papel técnico especializado en su área de actividad y familiarizados con sus tareas. Se espera total responsabilidad técnica sobre el trabajo realizado y las decisiones tomadas, una buena disposición, sistemática y analítica para la resolución de problemas y un alto grado de versatilidad técnica.

Rotación y aprobación del personal

El adjudicatario se compromete a que la rotación en su personal no afecte en absoluto a la calidad del proyecto.

El equipo humano que se incorporará al proyecto tras la formalización del contrato deberá incluir los perfiles y roles suficientes que se correspondan con el recogido en la oferta adjudicataria y consecuentemente valorados. Ante cambios puntuales en la composición del mismo que afecte a perfiles / roles clave del proyecto, el adjudicatario deberá exponer, con una antelación mínima de 15 días por escrito y debidamente detallados y justificados, los motivos que suscitan el cambio, acompañados con la presentación de un candidato con una cualificación técnica y una dedicación al proyecto igual o superior a la de la persona que se pretende sustituir, para su aprobación por parte de SOPREA.

El adjudicatario está obligado a sustituir en un plazo máximo de 15 días a cualquiera de los componentes asignados al proyecto que pudiera causar baja imprevista o cuya baja pudiera ser solicitada por parte de SOPREA ante la identificación de falta de capacidad para desarrollar el trabajo asignado, por un recurso de similar nivel profesional y formación en el entorno tecnológico y funcional objeto del contrato al que estuviese asignado el primero.

En los casos de sustitución de personal, tanto los solapamientos necesarios para evitar interrupción en la continuidad de los trabajos del personal sustituido como las jornadas de adaptación del personal sustituto se realizarán sin coste para SOPREA.

A continuación se indican los perfiles (categorías profesionales) que se estiman se requieren para el desarrollo de los trabajos:

Categoría: Jefe de Proyecto

Conocimientos previos:

- Los requeridos para el Analista Funcional.
- Debe tener el conocimiento suficiente y la experiencia en gestión de grupos humanos y administración de proyectos como para guiar de una manera eficaz a los miembros del equipo de trabajo, establecer la adecuada relación con el área usuaria y mantener correctamente los canales de comunicación con los elementos decisivos de la organización.

Tareas / responsabilidades:

Código Seguro De Verificación:	16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Fecha	16/05/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Alvaro Julio		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Página	94/124

- Puede realizar las asignadas al Analista Funcional.
- Es responsable de la organización, del desarrollo y control permanente del proyecto, supervisando el ajuste a los programas y objetivos iniciales establecidos. Desarrolla el plan de trabajo y elabora informes periódicos de avance.
- Establece una comunicación efectiva con los usuarios/clientes finales y supervisa la comunicación que se establezca a niveles inferiores.
- Identifica problemas, desarrolla soluciones y recomienda acciones.
- Garantiza la calidad de los productos finales.
- Propone al cliente la aprobación de los hitos establecidos en el proyecto, solicitando su concurso en caso necesario para el tratamiento de asuntos extraordinarios.
- Propone la participación de expertos funcionales.
- Planifica y organiza la formación de usuarios.
- Dirige la elaboración de propuestas u ofertas y presentaciones divulgativas del Sistema.

Experiencia previa para la capacitación del puesto:

- Mínimo de 3 años con categoría de Jefe de Proyecto o
- Mínimo de 5 años acumulando las categorías de Jefe de Proyecto y Analista Funcional.

Categoría: Consultor

Conocimientos previos:

- Tiene conocimientos del entorno del proyecto que le permiten evaluar sus posibilidades técnicas y los mínimos necesarios de informática general para desarrollarlas.
- Domina la metodología de desarrollo de sistemas en todas sus fases.
- Conoce los conceptos básicos del área de negocio del proyecto, lo que le permite tener un lenguaje común con los usuarios.
- Posee conocimientos básicos del estado actual y tendencias de las TIC sobre todo en el sector en que desarrolla su labor.

Tareas / responsabilidades:

- Participa en la obtención de información colaborando con un Consultor Senior.
- Participa en la elaboración de algunos aspectos de un Plan de Sistemas.
- Realiza el diseño funcional y técnico de módulos de un sistema.
- Revisa el diseño detallado y programación de módulos del sistema, comprobando la adecuación de los programas a los requisitos.
- Define, planifica y realiza la prueba integrada del sistema y conversión.
- Diseña el material de formación y dirige la formación de usuarios.
- Mantiene relación con el responsable funcional del proyecto.
- Transmite y explica los valores propios de la organización.
- Planifica y organiza la formación de usuarios, prestando su apoyo y supervisión.
- Dirige y elabora propuestas. Es el responsable de realizar presentaciones del sistema.

Código Seguro De Verificación:	16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Fecha	16/05/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Alvaro Julio		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Página	95/124

Experiencia previa para la capacitación del puesto:

- Mínimo de 3 años con categoría de Consultor Senior o
- Mínimo de 5 años acumulando las categorías de Consultor Senior y Consultor.

Categoría: Analista Funcional

Conocimientos previos:

- Los requeridos para el Analista Programador.
- Posee conocimientos de informática general que permiten identificar y afrontar los problemas de integración con otros campos o entornos técnicos.
- Domina la metodología de desarrollo de sistemas.
- Conoce los conceptos básicos del área de negocio del proyecto

Tareas / responsabilidades:

- Puede realizar las asignadas al Analista-Programador.
- Obtiene información para la realización o mejora de módulos. Mantiene relación con usuarios finales y con el responsable funcional del proyecto.
- Realiza el diseño funcional y técnico del sistema o de módulos en sistemas complejos.
- Revisa el diseño detallado de módulos y la programación del equipo, comprobando que los programas se adecúan a los requisitos.
- Analiza incidencias.
- Define, planifica y realiza la prueba del sistema y la conversión.
- Participa en la elaboración y realización de presentaciones divulgativas del Sistema.
- Supervisa un pequeño equipo, responsabilizándose de la consecución de objetivos a corto plazo.
- Transmite y explica los valores propios de la organización. Orienta a su equipo a la consecución de objetivos. Promueve la formación del equipo de trabajo.

Experiencia previa para la capacitación del puesto:

- Mínimo de 2 años con categoría de Analista Funcional o
- Mínimo de 4 años acumulando las categorías de Analista Funcional y Analista Programador.

Categoría: Analista Programador

Conocimientos previos:

- Los requeridos para el Programador.
- Tiene los conocimientos del entorno del proyecto que le permiten evaluar sus posibilidades técnicas y los necesarios de informática general para desarrollarlos.
- Conoce funcionalmente el módulo o módulos del sistema.

Tareas / responsabilidades:

Código Seguro De Verificación:	16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Fecha	16/05/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Alvaro Julio		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Página	96/124

- Puede realizar las asignadas al Programador.
- Obtiene información del usuario en colaboración con su superior para la realización de módulos del sistema.
- Colabora en el diseño funcional y técnico de módulos con un cierto grado de supervisión.
- Asigna tareas a muy corto plazo a una o dos personas y supervisa la programación.

Experiencia previa para la capacitación del puesto:

- Mínimo de 2 años con categoría de Analista Programador o
- Mínimo de 3 años acumulando las categorías de Programador y Analista Programador.

Categoría: Programador

Conocimientos previos:

- Posee los conocimientos necesarios del entorno lógico del proyecto para desarrollar su trabajo diario. Muy especializado en labores de construcción de programas y en las herramientas que la facilitan.
- Tiene conocimientos generales sobre sistemas de información y metodologías de desarrollo. Conoce estándares de programación.

Tareas / responsabilidades:

- Elabora el diseño detallado de programas con un elevado grado de supervisión.
- Codifica, revisa y realiza la prueba unitaria de los programas.
- No participa directamente, pero atiende a las incidencias que surgen durante la prueba del sistema o durante la conversión de datos.
- Realiza el seguimiento de las incidencias que se le asignan.
- Evalúa y analiza cambios con un elevado grado de supervisión.

Experiencia previa para la capacitación del puesto:

- Mínimo de 6 meses desarrollando tareas de programación.

6.2 MODELO DE GOBIERNO

Este apartado describe el modelo de gobierno que guiará el trabajo conjunto entre SOPREA y el adjudicatario del proyecto objeto del presente pliego. En este contexto, el adjudicatario será responsable de la gestión, ejecución, supervisión técnica y control diario de las tareas desarrolladas en el ámbito del proyecto por parte del equipo de trabajo.

La relación contractual entre SOPREA y el adjudicatario se canalizará a través de los comités de Dirección y de Seguimiento, en los que tendrán un papel fundamental las figuras de Jefe de Proyecto por parte de SOPREA y el Jefe de Proyecto por parte del adjudicatario.

El seguimiento y control del proyecto se iniciará en el momento de la formalización del contrato y finalizará con la conclusión del mismo.

Se efectuará sobre las siguientes bases:

Código Seguro De Verificación:	16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Fecha	16/05/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Alvaro Julio		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Página	97/124

- A nivel estratégico:
    - Reuniones mensuales del Comité de Dirección.
- A nivel táctico:
    - Reuniones quincenales del Comité de Seguimiento.
- A nivel operativo:
    - Seguimiento continuo de los trabajos desarrollados por el equipo.

La periodicidad de los Comités de Dirección y Seguimiento podrá variar en función de las necesidades del proyecto.

6.2.1 Seguimiento a nivel estratégico y táctico

La relación contractual entre SOPREA y el adjudicatario, se canalizará a través de los comités de Dirección y de Seguimiento, en los que tendrán un papel fundamental las figuras de Responsable del Contrato por parte de SOPREA y del Responsable del Contrato por parte del adjudicatario.

6.2.1.1 Comité de Dirección (nivel estratégico)

El Comité de Dirección contará por una parte con representación de SOPREA y por otra parte, contará con representantes de la Dirección del adjudicatario, en su calidad de responsables del proyecto. Los objetivos del Comité serán:

- Gestionar y resolver de forma eficaz los asuntos y cuestiones surgidas en relación con el acuerdo que no puedan resolverse en las reuniones del Comité de Seguimiento.
- Revisar y analizar el transcurso global y el cumplimiento de sus respectivas obligaciones y responsabilidades dentro del marco del proyecto.
- Aprobar, a propuesta del Comité de Seguimiento, posibles modificaciones del proyecto.
- Resolver los desacuerdos o discrepancias relativas al personal y a los recursos asignados al proyecto.

Asistentes al Comité de Dirección:

- SOPREA:
    - Responsable del Contrato.
    - Jefe de Proyecto.
- Adjudicatario:
    - Responsable del Contrato.
    - Jefe de Proyecto.

6.2.1.2 Comité de Seguimiento (nivel táctico)

El Comité de Seguimiento, compuesto por los responsables ejecutivos del acuerdo en ambas organizaciones, tiene por objetivos:

- Evaluar mediante reuniones quincenales el estatus del proyecto.
- Aprobar posibles cambios en el proyecto.

Las funciones a desempeñar por el Comité incluyen:

- Revisar las actividades llevadas a cabo durante el período transcurrido desde la última reunión.

Código Seguro De Verificación:	16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Fecha	16/05/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Alvaro Julio		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Página	98/124

- Revisar y discutir la situación actual del proyecto.
- Revisar y discutir los aspectos económicos del proyecto (facturación, penalizaciones, etc.), sin perjuicio de que la decisión definitiva recaerá, en todo caso, en el Comité de Dirección.
- Discutir las discrepancias o desacuerdos sobre la interpretación del contrato.
- Realizar el seguimiento de los hitos y actividades de cada una de las fases del proyecto.

Asistentes al Comité de Dirección:

- SOPREA:
  - Jefe de Proyecto
  - Usuarios clave (opcional).
- Adjudicatario:
  - Jefe de Proyecto
  - Equipo de trabajo (opcional).

El Comité de Seguimiento se reunirá quincenalmente. Sin embargo, se podrá reunir de manera extraordinaria siempre que cualquiera de las partes lo considere oportuno.

El adjudicatario será el encargado de elaborar la agenda de la reunión, el informe de seguimiento y el acta de la reunión.

6.2.1.3 Contenido de los informes de seguimiento del proyecto

La Gestión de proyecto otorgará especial importancia, entre otros aspectos, a la generación de informes de seguimiento, tanto para el Comité de Dirección como para el Comité de Seguimiento.

El Responsable del Contrato por parte de SOPREA podrá determinar los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del proyecto, así como el contenido y formato de los informes que el adjudicatario deberá aportar respecto al desarrollo del proyecto.

Los Informes de Seguimiento proporcionarán una visión global del proyecto, y por tanto facilitarán la toma de decisión en cuanto a posibles acciones correctivas. El Jefe de Proyecto del adjudicatario será el responsable de elaborar estos informes, que serán analizados en el Comité correspondiente.

Además de los informes de control de proyecto mensuales y quincenales, por parte de SOPREA se podrá requerir la generación puntual o periódica de otro tipo de informes: de actividad, de planes de acción, de tendencias, etc, en función de las necesidades del proyecto.

En cuanto al contenido de los Informes de Control del Servicio, deberán:

- Proporcionar información global del transcurso del proyecto. Se prestará especial atención a los parámetros con un valor fuera de lo habitual y a aquellos que indiquen tendencias no deseadas.
- Permitir identificar y destacar cualquier necesidad de cambio.
- Permitir la identificación de hechos relevantes y su impacto en el proyecto.

Aunque el contenido de estos informes se acordará durante la primera etapa del proyecto, éstos deberán contemplar como mínimo las siguientes secciones:

Código Seguro De Verificación:	16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Fecha	16/05/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Alvaro Julio		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Página	99/124

- Planificación del proyecto y grado de avance.
- Informe Seguimiento Actual+Anterior.
- Riesgos, Planes de Contingencia, Incidencias y Necesidades.
- Puntos pendientes de acuerdo.
- Métricas.
- Hitos del Proyecto.
- Actividades próximas semanas.
- Seguimiento económico.
- Otros: Cualquier aspecto relevante a destacar en el ámbito del comité.

6.2.2 Seguimiento a nivel operativo

El seguimiento de los trabajos será continuo entre el Jefe de Proyecto del adjudicatario y el Jefe de Proyecto o Responsables por parte de SOPREA.

Semanal o quincenalmente se celebrarán reuniones operativas del proyecto con la finalidad de revisar y realizar el seguimiento en detalle de las tareas a abordar en el desarrollo del proyecto.

7 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

SOPREA pretende asegurar la calidad de los productos a lo largo del ciclo de vida del proyecto. Los entregables que no cumplan los requisitos mínimos preestablecidos no serán aceptados por SOPREA, obligando de esta manera a la ejecución efectiva de los controles de calidad esperados y previstos en la metodología adoptada por el adjudicatario.

El adjudicatario deberá aportar un plan de aseguramiento de la calidad que consensuará con SOPREA al inicio del proyecto.

7.1.1 Plan de aseguramiento de la calidad

El adjudicatario queda obligado al mantenimiento y cumplimiento de la máxima calidad en el desarrollo de los trabajos contemplados dentro del alcance del proyecto y para ello pondrá los mecanismos de control de calidad necesarios con ese fin. El Plan de Calidad, deberá ser consensuado con SOPREA y estará plenamente implantado y operativo en un corto plazo de tiempo al comienzo del proyecto.

A continuación se enumeran algunos de los procedimientos, métodos y elementos que deben reflejarse en el Plan de Calidad del proyecto:

- Gestión, control y seguimiento del proyecto.
- Procesos operativos.
- Gestión de la documentación.
- Estándares de calidad.
- Gestión de cambios.
- Estándares metodológicos del proyecto.
- Etc.

7.1.2 Equipo de gestión de calidad

El adjudicatario deberá incluir un su equipo un perfil responsable de la calidad del proyecto, cuyas funciones serán entre otras:

Código Seguro De Verificación:	16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Fecha	16/05/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Alvaro Julio		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Página	100/124

- Elaboración, gestión y seguimiento del Plan de Calidad del proyecto.
- Apoyar en el diseño de tareas y entregables a poner en marcha a lo largo de los trabajos.
- Supervisar los procedimientos de actuación y los mecanismos de calidad del equipo de trabajo.
- Controlar, de manera directa, la ejecución y resultados de tareas claves.
- El seguimiento de los Planes de Acción, para resolver las desviaciones detectadas o para aplicar los puntos de mejora.
- Presentación de los informes de seguimiento del Plan de Calidad a SOPREA.

8 PLAN DE FORMACIÓN

El adjudicatario será responsable de la formación de los usuarios tanto técnicos como funcionales de SOPREA en la nueva herramienta.

8.1.1 Plan de formación

El adjudicatario deberá elaborar el plan de formación del proyecto que deberá contemplar al menos los siguientes aspectos:

- **Metodología:** Enfoque metodológico.
- **Objetivos del Plan de Formación:** Descripción del objetivo global y específicos que pretende el Plan de Formación. Resumen de las actividades clave a incluir en el plan.
- **Equipo de Formación:** Identificación de los miembros del equipo responsables de impartir tanto la formación técnica como funcional.
- **Planificación detallada del Plan de Formación:** Planificación de las acciones / sesiones diseñadas en el Plan de Formación.
- **Diseño detallado de sesiones de formación:** Definición a alto nivel del contenido de las sesiones formativas contempladas dentro del alcance del proyecto, sesiones técnicas y funcionales.
- **Material de soporte:** Material aportado de soporte a las sesiones formativas.

8.1.2 Equipo de formación

El adjudicatario deberá incluir en su equipo perfiles responsables de la formación tanto técnica como funcional, cuya responsabilidad será entre otras:

- Elaboración, gestión y seguimiento del Plan Formación del proyecto.
- Elaboración del material de soporte a las sesiones de formación.
- Impartir las sesiones de formación.
- Evaluación de las sesiones impartidas.

8.1.3 Formación

Se considera incluida en este contrato la formación necesaria para el manejo, administrativo e instalación de todos los elementos de software desarrollados.

Esta formación se dirigirá a: usuarios funcionales y administradores o personal técnico informático según la naturaleza de la materia a impartir.

Se establecen los siguientes bloques formativos:

Código Seguro De Verificación:	16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Fecha	16/05/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Alvaro Julio		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Página	101/124

- **Formación a usuarios funcionales:** Formación sobre el manejo completo de la nueva aplicación.
- **Formación a usuarios técnicos:** Se deberá impartir la formación necesaria para el personal responsable de la administración de la nueva aplicación, aportando el material de soporte a la gestión y operación del sistema: material de instalación, configuración,...

La empresa adjudicataria deberá aportar el material didáctico necesario para impartir los cursos, entendiéndose que al menos será necesario el manual de referencia a modo de tutorial de la nueva aplicación, al margen de la ayuda interactiva y contextual que incluya la propia aplicación.

La formación se deberá prestar de manera presencial en las instalaciones que SOPREA determine para tal fin.

La formación se dará por válida y finalizada por parte de SOPREA, siempre que se verifique que tanto el contenido como la correcta impartición de la misma son suficientes y adecuados para la correcta operación tanto desde el punto de vista técnico como funcional de la nueva solución.

9 PLAN DE GESTIÓN DEL CAMBIO

El adjudicatario deberá desarrollar un Plan de Comunicación y Gestión del Cambio. El adjudicatario se compromete a realizar una definición detallada del Plan de Comunicación y Gestión del Cambio del proyecto en las primeras semanas de comienzo del mismo. Dicho Plan deberá ser consensuado con SOPREA.

9.1 Plan de gestión del cambio y comunicación

La propuesta de Plan de Comunicación y Gestión del Cambio deberá recoger al menos los siguientes puntos:

- **Metodología:** Enfoque metodológico.
- **Objetivos del Plan de Comunicación:** Descripción del objetivo global y específicos que pretende el Plan de Comunicación. Resumen de las actividades clave a incluir en el plan.
- **Equipo de Comunicación:** Identificación de los miembros del equipo de comunicación así como de sus roles y responsabilidades en la definición y desarrollo del Plan de Comunicación.
- **Grupos de Impacto:** Descripción de los Grupos objeto de la Comunicación.
- **Canales de comunicación:** Identificación y definición de los canales de comunicación seleccionados y disponibles para el desarrollo del Plan de Comunicación.
- **Planificación detallada del Plan de Comunicación:** Planificación de las acciones diseñadas en el Plan de Comunicación.
- **Acciones del Plan de Comunicación:** Descripción de las Actividades a desarrollar dentro del Plan de Comunicación, describiendo cada una de ellas. Mensajes, Canales, responsables de cada una de las acciones. Planificación Temporal de las acciones.

9.2 Equipo de comunicación y gestión del cambio

El adjudicatario deberá detallar dentro del equipo de trabajo propuesto los perfiles que desarrollarán las tareas de comunicación y gestión del cambio. Las principales actividades a desarrollar serán:

Código Seguro De Verificación:	16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Fecha	16/05/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Alvaro Julio		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Página	102/124

- Elaboración, gestión y seguimiento del Plan de Comunicación y Gestión del Cambio del proyecto.
- Definición y ejecución de las acciones de comunicación y gestión del cambio.
- Definir y liderar junto con el Responsable del Contrato por parte de SOPREA, los mensajes clave sobre la implantación de la nueva herramienta.
- Presentación de los informes de seguimiento del Plan de Comunicación y Gestión del Cambio a SOPREA. Dependiendo de la etapa del proyecto se establecerá la periodicidad para la presentación de los Informes de Seguimiento del Plan de Comunicación y Gestión del Cambio, en cualquier caso siempre podrán ser solicitados bajo petición SOPREA.

10 FASES DEL PROYECTO

El alcance del proyecto se estructurará de acuerdo a las fases marcadas por la metodología de trabajo, la metodología de trabajo propuesta con el licitador deberá estar alineada con METRICA v.3.

Los tiempos máximos en los que deben desarrollarse cada una de las diferentes fases del proyecto, deberán estimarse y detallarse en la oferta técnica presentada por cada licitador. En la oferta técnica, además se deberán incluir las actividades mínimas dentro de cada una de las fases del proyecto.

Al final del proyecto, el adjudicatario deberá entregar la aplicación terminada, probada, implantada y estabilizada.

Para cada una de las fases del proyecto, se deben indicar todos los entregables resultantes. De igual forma se debe recoger en la oferta, el procedimiento que garantice una correcta gestión (clasificación, localización, soporte, acceso,...) a toda la documentación de forma que se garantice la disponibilidad y acceso permanente a la misma.

Como etapa final del proyecto, los licitadores deberán contemplar y describir con el suficiente nivel de detalle el plan de transición a aplicar antes de la finalización del contrato, de manera que se garantice que todo el conocimiento adquirido durante la prestación de los servicios objeto de este pliego, como la información almacenada en la propia aplicación, quede a disposición, en condiciones de usabilidad y calidad adecuadas, de un nuevo adjudicatario responsable del mantenimiento de la misma que Soprea pueda determinar.

En la oferta técnica se han de detallar las acciones a realizar durante el plan de transición, los tiempos para cada una de ellas, así como el detalle del equipo de trabajo asignado con el % de dedicación requerido, tanto de la empresa saliente como de la empresa entrante.

11 SOPORTE

El adjudicatario deberá proporcionar soporte integral a SOPREA durante al menos los 6 meses, con posterioridad a la fecha de entrega y aceptación de la nueva aplicación por parte de SOPREA. Dicho soporte incluirá como mínimo los apartados que se describen a continuación:

- Soporte técnico a la plataforma.
- Soporte y mantenimiento correctivo.
- Soporte y mantenimiento adaptativo, perfectivo y evolutivo.
- Soporte técnico y funcional a usuarios, donde se incluya soporte de consultas a los usuarios de la nueva aplicación.

Código Seguro De Verificación:	16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Fecha	16/05/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Alvaro Julio		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Página	103/124

- Soporte evolutivo, en el caso de este tipo de soporte, el adjudicatario ofertará una bolsa de horas sobre la que se irán computando los posibles evolutivos requeridos durante los seis primeros meses tras la puesta en producción del aplicativo.
  El adjudicatario para la realización de estos trabajos, previa solicitud de Soprea, presentará una oferta en la que hará costar al menos: el importe, el equipo, la estimación en tiempo para abordar los trabajos.

Dicho servicio estará sujeto al horario laboral de SOPREA.

Para la prestación de los soportes y mantenimientos descritos, se deberá tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- A efecto de cómputo de tiempos de respuesta, debe considerarse como horario laboral (salvo fiestas nacionales y autonómicas):
  - Horario de invierno:
    - De lunes a viernes de 08:00 a 15:00
    - Lunes y martes de 16:00 a 18:00
  - Horario de verano:
    - De lunes a viernes de 08:00 a 15:00
- Durante el primer mes de puesta en marcha, podrán modificarse los niveles de servicio requeridos al adjudicatario, siempre bajo acuerdo entre ambas partes.
- La propuesta de soporte deber ir acompañada de una definición de los correspondientes Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), que permitan un adecuado seguimiento sobre las tareas de soporte de la nueva aplicación. La definición de los ANS debe incluir:
  - Descripción.
  - Valor objetivo.

SOPREA requiere que el soporte post-implantación se mantenga durante al menos lo 6 meses, con posterioridad a la fecha de entrega y aceptación de la nueva aplicación por parte de SOPREA.

La medición de los indicadores recogidos en los siguientes apartados se realizará en una aplicación propiedad del adjudicatario, a la que Soprea tendrá acceso de consulta y extracción de datos para el correcto seguimiento.

El adjudicatario deberá migrar esta gestión y seguimiento de indicadores a una herramienta propietaria de Soprea bajo su petición, si durante el transcurso del servicio así se decidiese. Las labores derivadas de la adecuación de esta herramienta para la medición de los ANS del presente PPT correrán en este caso a cargo del adjudicatario.

11.1 INDICADORES IMPLANTACIÓN Y SOPORTE DE APLICACIÓN

Indicadores mínimos asociados a la productividad que ha de cumplir el adjudicatario, durante el proyecto de implantación y durante los seis meses posteriores a la puesta en producción del aplicativo:

Indicadores de productividad

Código Seguro De Verificación:	16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Fecha	16/05/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Alvaro Julio		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Página	104/124

[illegible]	Cumplimiento en fecha
[illegible]	Tiempo de resolución
[illegible]	Tiempo de respuesta

ID – 1010 CUMPLIMIENTO EN FECHA (CC)	
Hitos intermedios y finales de la implantación y Evolutivos	Grados de Criticidad establecidos: • Crítico: toda petición que afecte a la operatividad básica de la aplicación, • No crítico: toda petición que no afecte a la operatividad básica de la aplicación.

Indicador	ID	ANS	Valores mínimos solicitados
			Valor Objetivo
	110	Cumplimiento en fecha crítico	1,5%
	120	Cumplimiento en fecha no crítico	4%

Observaciones:

- El cumplimiento en fecha medirá el grado de cumplimiento de la fecha, bien del hito intermedio del proyecto a medir bien de puesta en producción del proyecto o evolutivo. Su objeto será medir el grado de cumplimiento de la planificación estimada y aprobada al comienzo del proyecto / evolutivo.

Descripción de elementos:

A= Fecha planificada para el hito a medir / la puesta en producción,

B= Fecha real del hito / puesta en producción,

T= Duración total del proyecto / evolutivo en días.

B-A= La diferencia en días laborables, salvo que para evolutivos críticos que Soprea establezca al comienzo del mantenimiento que esta diferencia se establezca en días naturales.

Cálculo:

% de desviación= ((B-A)/T)*100

Código Seguro De Verificación:	16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Fecha	16/05/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Alvaro Julio		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Página	105/124

		Penalizaciones: La penalización a aplicar será el mismo porcentaje que corresponda a la desviación incurrida por encima del valor objetivo. Esta penalización se aplicará sobre el coste total del proyecto o mantenimiento evolutivo, aplicable al final del mismo. En el caso de evolutivos, se aplicará sobre el importe asociado a las horas ofertadas mensuales para soporte post-implantación.

ID 200 TIEMPO DE RESOLUCIÓN				
Mantenimiento evolutivos, correctivo y soporte de la aplicación	Grados de criticidad mantenimiento correctivo y evolutivos: - Incidencia crítica: Se considera incidencia crítica, a toda aquella interrupción o disfunción en los servicios y/o procesos que dé lugar a una completa inoperatividad del sistema o de un módulo principal del mismo. Se entiende por disfunción en los servicios a la imposibilidad de uso del sistema o aplicación para lo que fue creado. -Incidencia no crítica: Se considera incidencia no crítica, a toda aquella disfunción en los servicios y/o procesos del sistema que no suponga una interrupción de estos: Bajadas en el rendimiento (velocidad, interrupciones puntuales, retardos,..),... Grados de criticidad soporte aplicaciones: - Consulta crítica: Cuestiones sobre operaciones básicas de administración y operación, que impidan al usuario el uso del sistema o de una parte del mismo. - Consulta no crítica: Cuestiones que no impidan al usuario el uso del sistema.			
	Indicador	ID	ANS	Valores mínimos solicitados
				Valor objetivo
	Tiempo de resolución	210	Tiempo de resolución incidencias evolutivo críticas	< 2 días en el 100% de los casos*
		220	Tiempo de resolución incidencias evolutivo no críticas	< 4 días en el 100% de los casos

Código Seguro De Verificación:	16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Fecha	16/05/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Alvaro Julio		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Página	106/124

	230	Tiempo de resolución incidencias correctivo críticas	< 0,5 días en el 100% de los casos
	240	Tiempo de resolución incidencias correctivo no críticas	< 2 días en el 100% de los casos
	250	Tiempo de resolución consultas soporte aplicación críticas	< 4 horas en el 100% de los casos
	260	Tiempo de resolución consultas soporte aplicación no críticas	< 12 horas en el 100% de los casos

Se define el tiempo de resolución como el tiempo transcurrido desde que se realiza la apertura de la incidencia, petición o problema hasta que queda resuelta por el equipo de trabajo.

Observaciones:

- El objetivo del indicador será medir y controlar el tiempo de resolución de incidencias dentro de los límites establecidos por Soprea.

Descripción de elementos:

A: Número de incidencias, peticiones o problemas por tipo (críticas / no críticas) resueltos en el plazo requerido. Cada incidencia, petición o problema será computado cuando haya sido cerrado en el periodo de análisis del indicador.

T: Número total de incidencias, peticiones o problemas por tipo (críticas / no críticas) computables en el periodo de análisis del indicador.

Cálculo:

% de desviación= (A/T)*100

Penalizaciones:

La penalización a aplicar será el mismo porcentaje por encima del valor objetivo establecido aplicado sobre el importe asociado a las horas ofertadas mensuales para soporte post-implantación.

	ID 300TIEMPO DE RESPUESTA
ón, correctivos y evolutiv	Grados de criticidad mantenimiento correctivo y evolutivos - Incidencia crítica: Se considera incidencia crítica, a toda aquella interrupción o

Código Seguro De Verificación:	16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Fecha	16/05/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Alvaro Julio		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Página	107/124

disfunción en los servicios y/o procesos que dé lugar a una completa inoperatividad del sistema o de un módulo principal del mismo. Se entiende por disfunción en los servicios a la imposibilidad de uso del sistema o aplicación para lo que fue creado.

-Incidencia no crítica: Se considera incidencia no crítica, a toda aquella disfunción en los servicios y/o procesos del sistema que no suponga una interrupción de estos: Bajadas en el rendimiento (velocidad, interrupciones puntuales, retardos,..),...

Grados de criticidad soporte aplicaciones:

- Consulta crítica: Cuestiones sobre operaciones básicas de administración y operación, que impidan al usuario el uso del sistema o de una parte del mismo.

- Consulta no crítica: Cuestiones que no impidan al usuario el uso del sistema.

Indicador	ID	ANS	Valores mínimos solicitados
			Valor Objetivo
Tiempo de respuesta	310	Tiempo de respuesta mantenimiento evolutivo crítico	Menor o igual a 1 día en el 100% de los casos
	320	Tiempo de respuesta mantenimiento evolutivo no crítico	Menor o igual a 4 días en el 100% de los casos
	330	Tiempo de respuesta mantenimiento correctivo crítico	Menor o igual a 8 horas en el 100% de los casos
	340	Tiempo de respuesta mantenimiento correctivo no crítico	Menor o igual a 1 día en el 100% de los casos
	350	Tiempo de respuesta soporte a la aplicación crítico	Menor o igual a 1 hora en el 100% de los casos
	360	Tiempo de respuesta soporte a la aplicación no crítico	Menor o igual a 4 horas en el 100% de los casos
	370	Tiempo de respuesta tareas crítico	Menor o igual a 8 horas en el 100% de los casos
	380	Tiempo de respuesta tareas no crítico	Menor o igual a 1 día en el 100% de los casos
	Indicador que medirá el tiempo transcurrido entre el momento de la recepción de la incidencia o petición por parte de Soprea, con la descripción y la prioridad, hasta la primera respuesta cualificada por		

Código Seguro De Verificación:	16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Fecha	16/05/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Alvaro Julio		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Página	108/124

		parte del adjudicatario. Observaciones: - El objetivo del indicador será medir la capacidad de respuesta por parte del adjudicatario. Descripción de elementos: A: Número de incidencias, peticiones o problemas por tipo (críticas / no críticas. T: Número total de incidencias, peticiones o problemas por tipo (críticas / no críticas) computables en el periodo de análisis del indicador. Cálculo: %= (A/T)*100 Penalizaciones: La penalización a aplicar será el mismo porcentaje por encima del valor objetivo establecido aplicado sobre el importe asociado a las horas ofertadas mensuales para soporte post-implantación.

11.2 INDICADORES INFRAESTRUCTURA Y OPERACIÓN

Una vez que la aplicación se ponga en producción, aplicarán los siguientes indicadores para la gestión de infraestructura y operación de la misma:

[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Disponibilidad	AV	Disponibilidad del servicio (%)	AV>=99,95%	99%<=AV<99,95%=10% de la facturacion mensual del servicio i<99%=25% de la facturacion mensual del servicio

[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]			
				[illegible]		[illegible]	
				[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Operación general	TRC	Tiempo medio de atencion I/C/P criticas	20 min	20<i<=30	3,00%	i>30	5,00%
Operación general	TRN	Tiempo medio de atención I/C/P normales	60 min	60<i<=75	2,00%	i>75	5,00%
Operación general	LLP	% de llamadas perdidas o I/C/P no atendidas	<5%	5%<=i<=10%	1,00%	i>10%	3,00%
Operación general	CALIDADGLOBAL	Calidad global del servicio prestado (encuestas sobre 10 puntos)	7,00	7<=i<5	1,00%	i<5	5,00%
Operación general	INDICESOLC	Indice de resolución de I/C/P criticas	95%	90%<=i<95%	2,00%	i<90%	5,00%
Operación general	INDICESOLN	Indice de resolución de I/C/P normales	90%	80%<=i<90%	2,00%	i<80%	5,00%
Operación general	IIR	Indice de I/C/P reabiertas	5%	5%<i<=10%	1,00%	i>10%	2,00%
Operación general	TMRIC	% de resolución de I/C/P criticas en menos de 2 horas	95%	90%<=i<95%	5,00%	i<90%	10,00%
Operación general	TMRIN	% de resolución de I/C/P normales en menos de 16 horas	95%	90%<=i<95%	2,00%	i<90%	5,00%
Operación general	QJIC	Número de quejas formales sobre I/C/P criticas al mes	2	2<i<=4	0,50%	i>4	1,00%
Operación general	QJIN	Número de quejas formales sobre I/C/P normales al mes	5	10<i<=5	0,50%	i>10	1,00%
Backup	SCSBKP	% de Éxito en los trabajos de backup	98%	98%<i<=90	2,00%	i<90%	5,00%
Backup	RTOBKP1	Tiempo medio de recuperación (<1GB)	1 hora	1<i<=2	1,00%	i>2	3,00%
Backup	RTOBKP100	Tiempo medio de recuperación (1GB<100GB)	4 horas	4<i<=6	1,00%	i>6	3,00%
Backup	RTOBKP+100	Tiempo medio de recuperación (>100GB)	8 horas	8<i<=10	1,00%	i>10	3,00%

Código Seguro De Verificación:	16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Fecha	16/05/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Alvaro Julio		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Página	109/124

Soprea podrá aplicar las correspondientes penalizaciones derivadas del incumplimiento de los indicadores de infraestructura y operación, sobre el importe mensual correspondiente al servicio de hosting y operación. Dicho importe mensual se ha de reflejar en la Oferta Económica a incluir en el Anexo y sobre correspondiente.

12 CLAÚSULA DE LIBERACIÓN DEL SOFTWARE

De conformidad con lo establecido en la ORDEN de 21 de Febrero de 2005, sobre disponibilidad pública de los programas informáticos de la Administración de la Junta de Andalucía y de sus Organismos Autónomos, en el caso de desarrollar a medida alguna aplicación dentro del ámbito del contrato, ésta será publicada en el Repositorio de Software Libre de la Junta de Andalucía, en las condiciones especificadas en la citada ORDEN. La empresa adjudicataria deberá entregar el código fuente del Sistema de Información desarrollado, así como la documentación asociada y la información adicional necesaria, en un formato directamente integrable en el repositorio de software libre de la Junta de Andalucía.

La aplicación desarrollada será publicada en el Repositorio de Software Libre de la Junta de Andalucía, por lo que la misma se suministrará en formato de fichero autoinstalable y autoconfigurable, viniendo acompañada además de la documentación completa, en formato electrónico, referente tanto al análisis y descripción de la solución así como del correspondiente manual de usuario, con objeto de que resulte fácilmente instalable y permita que funcionalmente pueda ser explotada por quien pueda estar interesado en la implantación del mismo.

Código Seguro De Verificación:	16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Fecha	16/05/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Alvaro Julio		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Página	110/124

Nº EXPEDIENTE: XXXX

REQUISITOS DE SOLVENCIA TÉCNICA
REFERENCIAS

Año	Proyecto	Descripción	Duración	Importe	Certificado de Buena Ejecución

CERTIFICACIONES EN VIGOR

Tipo de Certificado	Certificado	Empresa Certificadora	Fecha Validez
Certificado de Calidad según norma ISO 9001			
CMMI 2 ó ISO 15504			
ISO 27001			

Código Seguro De Verificación: 16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==
Fecha 16/05/2016
Normativa Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.
Firmado Por Francisco Alvaro Julio
Url De Verificación https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==
Página 111/124

Nº EXPEDIENTE: XXXX

REQUISITOS DE SOLVENCIA TÉCNICA

Perfil: Jefe de Proyecto

1. DATOS BÁSICOS POR PERFIL

Perfil	

2. TITULACIÓN ACADÉMICA OFICIAL (por fecha descendente)

Título	Nivel (FP grado medio, Universidad Grado Medio, Universidad Grado Superior,...)

3. EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA COMO SOLVENCIA TÉCNICA (por fecha descendente)

Proyecto (Nombre y descripción)	Organismo / Cliente	Categoría dentro el proyecto (JP, AF, AP, P,...)	Tiempo participado (meses)	Fecha de inicio (mes / año)	Fecha de fin inicio (mes / año)	Importe	Conocimiento aplicable al proyecto

4. EXPERIENCIA ADICIONAL (por fecha descendente)

Proyecto (Nombre y descripción)	Organismo / Cliente	Categoría dentro el proyecto (JP, AF, AP, P,...)	Tiempo participado (meses)	Fecha de inicio (mes / año)	Fecha de fin inicio (mes / año)	Importe	Conocimiento aplicable al proyecto

5. CERTIFICACIONES TÉCNICAS (por fecha descendente)

Certificación	

6. Otros Meritos

Código Seguro De Verificación: 16pGw37CrCEAnte5hnjBZA== Fecha 16/05/2016
Normativa Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.
Firmado Por Francisco Álvaro Julio
Url De Verificación https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==
Página 113/124

Nº EXPEDIENTE: XXXX

REQUISITOS DE SOLVENCIA TÉCNICA
Perfil: Consultor

1. DATOS BÁSICOS POR PERFIL

Perfil	

2. TITULACIÓN ACADÉMICA OFICIAL (por fecha descendente)

Título	Nivel (FP grado medio, Universidad Grado Medio, Universidad Grado Superior,...)

3. EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA COMO SOLVENCIA TÉCNICA (por fecha descendente)

Proyecto (Nombre y descripción)	Organismo / Cliente	Categoría dentro el proyecto (JP, AF, AP, P,...)	Tiempo participado (meses)	Fecha de inicio (mes / año)	Fecha de fin inicio (mes / año)	Importe	Conocimiento aplicable al proyecto

4. EXPERIENCIA ADICIONAL (por fecha descendente)

Proyecto (Nombre y descripción)	Organismo / Cliente	Categoría dentro el proyecto (JP, AF, AP, P,...)	Tiempo participado (meses)	Fecha de inicio (mes / año)	Fecha de fin inicio (mes / año)	Importe	Conocimiento aplicable al proyecto

5. CERTIFICACIONES TÉCNICAS (por fecha descendente)

Certificación	

6. Otros Méritos

Código Seguro De Verificación: 16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==
Fecha 16/05/2016
Normativa Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.
Firmado Por Francisco Álvaro Julio
Url De Verificación https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==

Nº EXPEDIENTE: XXXX

REQUISITOS DE SOLVENCIA TÉCNICA
Perfil: Analista Funcional

1. DATOS BÁSICOS POR PERFIL

Perfil	

2. TITULACIÓN ACADÉMICA OFICIAL (por fecha descendente)

Título	Nivel (FP grado medio, Universidad Grado Medio, Universidad Grado Superior,...)

3. EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA COMO SOLVENCIA TÉCNICA (por fecha descendente)

Proyecto (Nombre y descripción)	Organismo / Cliente	Categoría dentro el proyecto (JP, AF, AP, P,...)	Tiempo participado (meses)	Fecha de inicio (mes / año)	Fecha de fin inicio (mes / año)	Importe	Conocimiento aplicable al proyecto

4. EXPERIENCIA ADICIONAL (por fecha descendente)

Proyecto (Nombre y descripción)	Organismo / Cliente	Categoría dentro el proyecto (JP, AF, AP, P,...)	Tiempo participado (meses)	Fecha de inicio (mes / año)	Fecha de fin inicio (mes / año)	Importe	Conocimiento aplicable al proyecto

5. CERTIFICACIONES TÉCNICAS (por fecha descendente)

Certificación	

6. Otros Meritos

Código Seguro De Verificación: 16pGw37CrCEAnte5hnjBZA== Fecha 16/05/2016
Normativa Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.
Firmado Por Francisco Alvaro Julio
Url De Verificación https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==
Página 117/124

Nº EXPEDIENTE: XXXX

REQUISITOS DE SOLVENCIA TÉCNICA
Perfil: Analista Programador

1. DATOS BÁSICOS POR PERFIL

Perfil	

2. TITULACIÓN ACADÉMICA OFICIAL (por fecha descendente)

Título	Nivel (FP grado medio, Universidad Grado Medio, Universidad Grado Superior,...)

3. EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA COMO SOLVENCIA TÉCNICA (por fecha descendente)

Proyecto (Nombre y descripción)	Organismo / Cliente	Categoría dentro el proyecto (JP, AF, AP, P,...)	Tiempo participado (meses)	Fecha de inicio (mes / año)	Fecha de fin inicio (mes / año)	Importe	Conocimiento aplicable al proyecto

4. EXPERIENCIA ADICIONAL (por fecha descendente)

Proyecto (Nombre y descripción)	Organismo / Cliente	Categoría dentro el proyecto (JP, AF, AP, P,...)	Tiempo participado (meses)	Fecha de inicio (mes / año)	Fecha de fin inicio (mes / año)	Importe	Conocimiento aplicable al proyecto

5. CERTIFICACIONES TÉCNICAS (por fecha descendente)

[illegible]	

6. Otros Méritos

Código Seguro De Verificación: 16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==
Fecha 16/05/2016
Normativa Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.
Firmado Por Francisco Alvaro Julio
Url De Verificación https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==

Nº EXPEDIENTE: xxxxx

REQUISITOS DE SOLVENCIA TÉCNICA

1. DATOS BÁSICOS POR PERFIL

Perfil	

2. TITULACIÓN ACADÉMICA OFICIAL (por fecha descendente)

Título	Nivel (FP grado medio, Universidad Grado Medio, Universidad Grado Superior,...)

3. EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA COMO SOLVENCIA TÉCNICA (por fecha descendente)

Proyecto (Nombre y descripción)	Organismo / Cliente	Categoría dentro el proyecto (JP, AF, AP, P,...)	Tiempo participado (meses)	Fecha de inicio (mes / año)	Fecha de fin inicio (mes / año)	Importe	Conocimiento aplicable al proyecto

4. EXPERIENCIA ADICIONAL (por fecha descendente)

Proyecto (Nombre y descripción)	Organismo / Cliente	Categoría dentro el proyecto (JP, AF, AP, P,...)	Tiempo participado (meses)	Fecha de inicio (mes / año)	Fecha de fin inicio (mes / año)	Importe	Conocimiento aplicable al proyecto

5. CERTIFICACIONES TÉCNICAS (por fecha descendente)

Certificación	

6. Otros Meritos

Código Seguro De Verificación: 16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==
Fecha 16/05/2016
Normativa Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.
Firmado Por Francisco Alvaro Julio
Url De Verificación https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==

Nº EXPEDIENTE: XXXX

CRITERIOS DE VALORACIÓN TÉCNICA POR APLICACIÓN DE FÓRMULAS

3. MEJORAS (Hasta 10 puntos)

Aspectos valorables	Valor propuesto
Mejoras en el periodo de garantía (Un punto por cada mes adicional hasta 4)	
Mejoras en el plazo ofertado para la ejecución del proyecto, sobre el plazo requerido de 6 meses (1 punto)	
Reducción del plazo ofertado en 2 semanas – 0,5 puntos	
Reducción del plazo ofertado en 4 semanas – 1 punto	
Bolsa de horas para evolutivos durante el periodo de soporte post-implatación (Dos por cada 200 horas ofertadas hasta 6)	

Código Seguro De Verificación: 16pGw37CrCEAnte5hnjBZA== Fecha 16/05/2016

Normativa Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Firmado Por Francisco Alvaro Julio

Url De Verificación https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==

Página 123/124

Código Seguro De Verificación:	16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Fecha	16/05/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Alvaro Julio		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/16pGw37CrCEAnte5hnjBZA==	Página	124/124