Verificaciones Industriales de Andalucía, S.A.
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Servicios de mantenimiento, soporte técnico y evolución de la aplicación informática de gestión de colas de las Estaciones de ITV

CF050-18-026

INDICE

1. INTRODUCCIÓN 3
2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO 3
3. JUSTIFICACION DE LA NO DIVISION EN LOTES 4
4. CARACTERÍSTICAS DE LOS PERFILES 4
5. ALCANCE 5
5.1. Tareas 5
5.2. Entorno Tecnológico 5
6. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO 6
6.1. Plazo de Ejecución 6
6.2. Horarios 6
6.3. Documentación técnica a aportar 7
6.4. Mejoras 7
7. CONDICIONES GENERALES 8
7.1. Transición 8
7.2. Propiedad de los Trabajos 8
7.3. Transferencia tecnológica 8
7.4. Control de Calidad 8
7.5. Conformidad con Madeja 9
7.6. Marco de Seguridad 9
7.7. Uso de Infraestructuras TIC y Herramientas Corporativas 10
7.8. Liberación del código resultante 11
7.9. Garantía 11

1. INTRODUCCIÓN

Los Sistemas de Información de VEIASA están compuestos por un conjunto de aplicaciones desarrolladas a medida de las necesidades específicas del negocio, y mantenidas por el personal técnico de VEIASA. Dentro de este conjunto de aplicaciones, existe una aplicación muy específica para la gestión de colas en las Estaciones de ITV.

Esta aplicación requiere el mantenimiento propio de cualquier desarrollo a medida (mantenimiento evolutivo, correctivo, perfectivo, etc.), así como el soporte técnico correspondiente a los usuarios para la resolución de incidencias y peticiones de servicio.

Esta aplicación de gestión de colas incluye una lógica compleja, que hace que su desarrollo y mantenimiento requiera de altos conocimientos de los procesos y de la tecnología e infraestructura para poder llevar a cabo todos los trabajos que se puedan solicitar sobre ella.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El propósito esencial de esta licitación es proporcionar a VEIASA los recursos técnicos necesarios para poder dar respuesta a las necesidades de soporte, actualización, mejora y evolución de la aplicación de gestión de colas de las Estaciones ITV, de acuerdo a los niveles de calidad requeridos.

Para ello se necesitan los servicios profesionales de un analista programador con alta experiencia demostrable en los servicios, entornos y proyectos similares a la necesidad de VEIASA.

Para la prestación de los servicios objeto del presente contrato, los licitadores deberán ofrecer dos recursos alternativos entre los cuales VEIASA elegirá el perfil más adecuado para la prestación del servicio.

Los licitadores también deberán tener en cuenta la evolución tecnológica de las necesidades de VEIASA, al objeto de mantener los sistemas en unas condiciones óptimas de explotación y alineado con el plan de sistemas de VEIASA.

Entre las principales funciones a desarrollar se especifican las siguientes:

- Soporte al usuario y resolución de incidencias.

- Ciclo de vida del desarrollo de aplicaciones .NET.
- Redacción de Documentación Técnica.

3. JUSTIFICACION DE LA NO DIVISION EN LOTES

Debido al sistema de gestión de colas actual y su infraestructura, para poder realizar una correcta gestión de los desarrollos a implementar, no resulta viable la división del servicio en lotes, ya que ello repercutiría en una merma de la operativa de trabajo, que incidiría negativamente en el resultado de la calidad del software.

4. CARACTERÍSTICAS DE LOS PERFILES

El perfil mínimo requerido de los profesionales propuestos por las empresas licitadoras será el siguiente:

- Experiencia mínima de un año en sistemas de gestión de colas
- Conocimientos en tecnología .NET y base de datos Oracle mínima de un año
- Experiencia en servicio de soporte a usuario y resolución de incidencias mínima de un año
- Experiencia en herramienta de gestión del servicio EasyVista mínima de un año

El equipo de trabajo propuesto deberá garantizar la ejecución de los servicios solicitados de acuerdo a las metodologías y herramientas existentes en VEIASA, en los términos de calidad y de cumplimiento de los plazos parciales por cada tarea encomendada, exigibles durante toda la vigencia del contrato.

El adjudicatario asumirá la organización de los trabajos que se contratan, dentro del marco fijado por VEIASA, y, por tanto, asumirá la organización y dirección de los recursos humanos que constituyan el equipo de trabajo, para el cumplimiento de los fines que se le encomiendan.

Durante todo el plazo de ejecución, el adjudicatario deberá mantener los niveles de calidad del servicio objeto del contrato, por lo que deberá instrumentar los servicios de suplencia que estime oportunos a los efectos de ocasionar el mínimo impacto en la prestación del servicio.

5. ALCANCE

El alcance de este servicio abarca la aplicación actual de gestión de colas de las Estaciones ITV de VEIASA y cualquier evolución de la misma que en el futuro se pudiera poner en marcha.

5.1. Tareas

Como parte del Servicio Especializado para el Desarrollo y Mantenimiento de la aplicación de gestión de colas de las estaciones ITV se incluyen las siguientes tareas:

- Análisis y diseños técnicos.
- Análisis y gestión de aplicaciones.
- Desarrollo y construcción de aplicaciones.
- Ejecución de pruebas funcionales, unitarias e integrales.
- Procesos de validación y documentación de lecciones aprendidas.
- Elaboración y gestión de documentación asociada a la metodología de gestión por proyectos.
- Soporte a usuarios para resolución de incidencias, consultas y peticiones relativas a aplicaciones.

5.2. Entorno Tecnológico

El entorno tecnológico en el que opera el sistema de colas de VEIASA está integrado por las siguientes tecnologías:

- Aplicativos desarrollados mediante tecnología Oracle Forms/Developper durante más de 10 años y que soportan los principales aplicativos de negocio.

- Nuevos desarrollos que se están realizando en la actualidad, bajo tecnología J2EE, soportada sobre servidores Weblogic y con Oracle como gestor de base de datos.

- Nuevos desarrollos que se están realizando en la actualidad, bajo tecnología .NET, soportada sobre servidores Microsoft y con Oracle como gestor de base de datos.

- Nuevos desarrollos que se están realizando en la actualidad, bajo tecnología Drupal, soportada sobre servidores Linux Weblogic y con Oracle como gestor de base de datos.

A estos entornos diferenciados tenemos que añadir las posibles necesidades que puedan surgir en otras tecnologías por circunstancias particulares. El entorno tecnológico en el que discurrirá la ejecución de este contrato se basará en los desarrollos realizados en tecnología Java.

VEIASA dispone en su actualidad, para la mayor parte de sus aplicativos, de tres entornos de trabajo claramente diferenciados: desarrollo, preproducción y producción.

Todos los trabajos a realizar dentro del marco de este contrato se harán de acuerdo con las distintas normativas que actualmente existen en la instalación y que en el futuro puedan establecerse. Estas normativas contemplan buenas prácticas en el desarrollo de aplicación, medidas de calidad y seguridad en el desarrollo de aplicaciones.

6. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

6.1. Plazo de Ejecución

El contrato tendrá una duración máxima de **12 meses**, con una carga de trabajo máxima estimada de **1.800 horas. No se contempla la posibilidad de prórroga**.

Desde el momento de la adjudicación, se establece un plazo de 15 días como máximo para que VEIASA verifique mediante entrevistas personales y pruebas necesarias que los técnicos propuestos en la oferta, cumplen con las condiciones y características del perfil requerido para la realización de los trabajos, debiendo comunicar a la adjudicataria cual de los dos perfiles propuestos elige para la prestación del servicio.

6.2. Horarios

Para la realización de los trabajos no será necesaria la presencialidad en todo momento. Los trabajos podrán realizarse desde las oficinas de la empresa adjudicataria, con las entrevistas puntuales y reuniones de trabajo que sean necesarias en las oficinas de VEIASA.

Los servicios programados se prestarán dentro del horario laboral habitual de VEIASA, con una carga estimada de trabajo entre 30 y 60 horas semanales.

Se considera horario laboral habitual de VEIASA el comprendido de lunes a viernes entre las 07:00 horas y las 21:00 horas, y sábados de 08:00 a 13:00. Dentro de dicho horario se deberán atender las peticiones de trabajo realizadas por VEIASA. También se deberán atender trabajos específicos fuera de la jornada laboral y en festivos para intervenciones programadas a determinar según las necesidades de VEIASA.

6.3. Documentación técnica a aportar

En la documentación técnica a aportar, tal y como se indica en el Anexo 7 del Cuadro Resumen del Pliego de Clausulas Administrativas Particulares, se deberá describir claramente:

- Los servicios incluidos, indicando el grado de conocimiento de los mismos en los diferentes sistemas de información y el nivel de detalle del modelo de gestión propuesto, así como la racionalidad y viabilidad del método de estimación del esfuerzo propuesto.
- Formación complementaria, en caso de tenerla, en diferentes tecnologías.
- El sistema de gestión y de aseguramiento de la calidad asociada al proyecto, así como su racionalidad, funcionalidad y viabilidad.

6.4. Mejoras

El alcance de este pliego de definición de servicios se considera el nivel mínimo de servicios necesarios para la correcta ejecución del contrato.

Las ofertas podrán incorporar mejoras, que de ser aceptadas por VEIASA, pasarán a formar parte del compromiso contractual.

7. CONDICIONES GENERALES

7.1. Transición

El adjudicatario deberá colaborar con VEIASA en el proceso de finalización del contrato y transición de salida, asegurando el traspaso del servicio a VEIASA o la empresa que VEIASA determine, colaborando activamente durante este proceso, para facilitar la transición de los servicios sin causar perjuicios. El periodo de transición será como mínimo de dos semanas.

7.2. Propiedad de los Trabajos

Todos los trabajos realizados dentro del ámbito de este contrato serán propiedad exclusiva de la Junta de Andalucía, (VEIASA) sin que el adjudicatario pueda conservarlos, ni obtener copia de los mismos o facilitarlos a terceros sin la expresa autorización de la Junta de Andalucía (VEIASA).

7.3. Transferencia tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete en todo momento a facilitar a las personas designadas por VEIASA la información y documentación que estas soliciten para disponer de un pleno conocimiento técnico de los trabajos realizados así como de las circunstancias en que se desarrollan, de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos. Dicha información deberá estar actualizada a la fecha de finalización de los trabajos.

7.4. Control de Calidad

Los trabajos realizados deberán cumplir lo exigido y estándares de VEIASA, y atenderán a los principios de eficiencia y calidad de realización, requiriéndose la aceptación formal de VEIASA.

Le corresponden a VEIASA los poderes de verificación y control de la empresa adjudicataria establecido en la Ley 9/2017 de Contratos de Sector Público absteniéndose para ello de ejercer función alguna de control, dirección u organización del personal de la empresa adjudicataria. Así, corresponde a VEIASA, a través de la

persona designada como responsable del contrato, supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada, así como reforzar el control del cumplimiento de éste y agilizar la solución de los diversos incidentes que puedan surgir durante su ejecución, sin que en ningún caso estas facultades puedan implicar el ejercicio de potestades directivas u organizativas sobre el personal de la empresa adjudicataria.

Durante la vigencia del contrato el profesional ofertado y admitido no será susceptible de sustitución, salvo causa de fuerza mayor que justifique el cambio, o porque VEIASA lo requiera, en el caso de que se constate la no ejecución de los servicios conforme a las exigencias del presente PPT, en cuyo caso deberá ser sustituido adecuadamente en el plazo de una semana, sin que esto afecte ni a la planificación de trabajos prevista ni a la estimación de costes del proyecto. Será siempre requisito imprescindible la validación por VEIASA para su incorporación al proyecto.

El incumplimiento repetido en la calidad, tiempos y eficiencias en los trabajos, será razón para la resolución del contrato con la empresa adjudicataria y dará lugar a las penalizaciones previstas en su caso, todo ello según lo establecido en los Anexos 10 y 11 del Cuadro Resumen del PCAP, respectivamente.

7.5. Conformidad con 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 la dirección de proyecto.

La versión actual de madeja estará disponible en la dirección http://www.juntadeandalucia.es/servicios/madeja/ donde también podrá consultarse el histórico de versiones.

7.6. Marco de Seguridad

Las proposiciones deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituye el Esquema Nacional de Seguridad, regulado por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero. En concreto, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones

y servicios utilizados en medios electrónicos que son objeto de la presente contratación.

Para lograr esto, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS, en función de los tipos de activos presentes en el sistema de información y las dimensiones de información relevantes, considerando que el sistema de información recae en la categoría de seguridad <<<BÁSICA | MEDIA | ALTA >> conforme a los criterios establecidos en el anexo I del ENS.

Además, se deberá atender a las mejores prácticas sobre seguridad recogidas en las series de documentos CCN-STIC (Centro Criptológico Nacional-Seguridad de las Tecnologías de Información y Comunicaciones), disponibles en la web del CERT del Centro Criptológico Nacional (http://www.ccn-cert.cni.es/), así como a las recomendaciones de Andalucía-CERT, como centro especializado en la materia en el ámbito andaluz.

7.7. 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. 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.

7.8. Liberación del código resultante

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, el sistema de información desarrollado pasará a formar parte del 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; viniendo acompañada, además, junto con el software, 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 este software pueda fácilmente ser usable por otras administraciones públicas. Dichas administraciones interesadas en este software tendrán que realizar una solicitud previa a la consejería impulsora de dicho software para poder realizar la implantación del mismo.

7.9. Garantía

El adjudicatario deberá garantizar los trabajos realizados al menos por **12 meses** desde la entrega y validación de del correcto funcionamiento de los mismos.

Cualquier modificación o corrección que se requiera por defecto en la calidad de los productos entregados correrá por cuenta del adjudicatario.

Propuesta de redacción elaborada por:

Rafael Rodriguez Morales, Jefe Unidad Mantenimiento SSII.

Elaborada por:

Enrique García Luján (titular de la firma electrónica).