



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES DEL EXPEDIENTE 0005-0401-2017-000007

**Órgano de Contratación: Dirección General de
Informática, Telecomunicaciones e Innovación
Pública**

**Unidad Gestora: Servicio de Sistemas de
Información Corporativos**

**ACUERDO MARCO PARA LA
CONTRATACIÓN DE ASISTENCIAS
TÉCNICAS PARA LA EVOLUCIÓN,
MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LAS
PLATAFORMAS DE PORTALIZACIÓN Y
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DURANTE
EL AÑO 2018**



Índice de contenidos

Sumario

1.OBJETO DEL ACUERDO MARCO.....	3
2.LOTES.....	3
2.1Tecnologías MS: CMS Sharepoint y Office.....	3
2.2Tecnologías de portalización liferay/drupal.....	4
2.3Tecnologías de gestión documental, indexación y estadísticas web.....	4
2.4Tecnologías de análisis de datos.....	4
3.SERVICIOS.....	4
3.1Gestión de proyectos.....	4
3.1.1Ejemplo de dimensionamiento.....	5
3.2Análisis funcional.....	5
3.3Construcción y evolución.....	5
3.4Mantenimiento y soporte.....	6
4.METODOLOGÍA DE TRABAJO.....	6
4.1Realización de los trabajos.....	6
4.2Seguimiento y Control.....	7
4.3Otras condiciones.....	7
4.4Escenario tecnológico.....	8
4.5Plataforma de desarrollo.....	8
5.MEDIOS Y LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	8



1.OBJETO DEL ACUERDO MARCO

El objeto del presente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares es el establecimiento de las condiciones con arreglo a las cuales ha de efectuarse la celebración y ejecución de un Acuerdo Marco para la selección de proveedores y el servicio de asistencia técnica en materia de evolución, mantenimiento y soporte de las plataformas de portalización y gestión del conocimiento que dan servicio a los diferentes Departamentos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

La citada selección alcanza inicialmente a los trabajos de evolución, soporte y mantenimiento que se atienden de forma centralizada por el Servicio de Sistemas de Información Corporativos, sin perjuicio de la posibilidad de adhesión voluntaria al mismo, durante su vigencia, tanto de los Organismos Autónomos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra como de Entidades de Derecho Público vinculados o dependientes de la misma, sus entes instrumentales propios, así como las restantes Administraciones Públicas, sus Organismos y Entidades vinculadas o dependientes y sus entes instrumentales propios. Esta posible adhesión será de carácter obligatorio para los adjudicatarios.

Esta contratación se encuentra englobada en el código CPV (Common Procurement Vocabulary) 72611000 - Servicios de apoyo informático técnico.

El Acuerdo Marco se divide en lotes independientes, para cada una de las áreas tecnológicas objeto de asistencia técnica:

Lote	Descripción
Lote 1	Tecnologías MS: CMS y Sharepoint
Lote 2	Tecnologías de portalización liferay/drupal
Lote 3	Tecnologías de gestión documental, indexación y estadísticas web
Lote 4	Tecnologías analíticas

Para participar en el proceso de selección se debe presentar oferta para uno o varios lotes indistintamente, que son independientes.

Una vez seleccionados los proveedores, las características ofertadas tendrán carácter de mínimos, y el precio ofertado carácter de máximo durante todo el periodo de vigencia del Acuerdo Marco.

2.LOTES

Los lotes en que se divide el presente Acuerdo Marco, representan áreas de conocimiento tecnológico sobre las que trabaja la Sección de Portalización y Gestión del Conocimiento de la DGITIP.

2.1Tecnologías MS: CMS Sharepoint y Office

La DGITIP dispone de un portal de Internet antiguo en tecnología MS-CMS 2002, del cual hay que dar soporte, aunque no lleva grandes esfuerzos de evolución. También dispone de una plataforma de Gestión del Conocimiento, con una orientación fundamentalmente Intranet (aunque también hay sitios Extranet) en fase de modernización tecnológica, lo que implica que



actualmente conviven sitios sobre tecnologías más obsoletas como SPPS 2003 frente a otros sobre versiones más actuales como MOSS 2007, 2010 ó 2013. Para la suite ofimática, se prevee la necesidad de adaptar algunos de los productos access existentes.

2.2 Tecnologías de portalización liferay/drupal

La DGITIP está en proceso de formalización e implantación de la nueva plataforma liferay para albergar los distintos portales que surjan, entre ellos la migración del portal de Navarra.es. La versión de Liferay es la DXP con las herramientas de control de fuentes, integración y despliegue continuo (GIT, Jenkins, Selenium entre otros). Además de la plataforma mencionada, entre la infraestructura de portales existente se encuentra el portal de Gobierno Abierto desarrollado en drupal 7, y otros portales de uso interno desarrollados en drupal 7 y 8.

2.3 Tecnologías de gestión documental, indexación y estadísticas web.

En este lote se recogerán elementos tales como la plataforma Alfresco (ECM, BPM, RM) para la gestión documental, elasticsearch+ nutch como herramientas de indexación y piwik para la obtención de estadísticas de acceso web, así como moodle para la formación on line.

2.4 Tecnologías de análisis de datos

Dentro de las herramientas de análisis de datos, se contempla el uso de la Plataforma de Business Intelligence de Microsoft, así otras soluciones de BI como Pentaho, herramientas de visualización como Qlikview, d3, Tableau, IBM Cognos.

3.SERVICIOS

Los servicios a prestar e incluir en cada uno de los lotes anteriores son los siguientes:

Perfil
Gestión de proyectos
Análisis funcional
Construcción y evolución
Mantenimiento y soporte

3.1 Gestión de proyectos

Consiste en:

- Planificación y seguimiento de las tareas que componen un proyecto de evolución, implantación o migración.
- Coordinación con el resto de roles que forman el equipo de trabajo del proyecto.
- Elevar información de seguimiento a coordinadores de programa.

La gestión de este servicio (seguimiento, control, y facturación) se realizará por proyectos



gestionados.

3.1.1 Ejemplo de dimensionamiento

Como ejemplo de dimensionamiento, se entiende que un proyecto-tipo para el lote 1 tecnologías MS: CMS y Sharepoint (Precio Máximo 1.875 € por proyecto) equivale a, por ejemplo:

- 50 horas de trabajo de un "Gestor de Proyecto" cuyo precio es 37,50 € la hora.
- 37,5 horas de trabajo de "Gestor de Proyecto experto" cuyo precio es de 50 € la hora.
- 52,5 horas de un equipo formado por los siguientes perfiles:
 - 7,5 horas de supervisión de un "Gestor de Proyecto Senior" a 50 €/hora.
 - 30 horas de trabajo de varios "Gestores de proyecto junior" a 36 €/hora.
 - 10 horas de elaboración de documentación de un "Documentador" a 30 €/hora
 - 5 horas de gestión de reuniones y agendas de un "Administrativo" a 24 €/hora

Entendiendo que cada proveedor puede presentar una oferta con los perfiles adecuados a sus características y metodología de trabajo, pero equivalente en dimensionamiento a los ejemplos propuestos, sin perjuicio de que pueda realizar una oferta inferior al precio máximo en base a reducir el número de horas en que son capaces de realizar el mismo trabajo, o el precio de las personas asignadas, o reduciendo ambos simultáneamente.

Ejemplos similares serían extrapolables a los dimensionamientos concretos del resto de lotes, y del resto de servicios a partir de cada precio máximo definido.

3.2 Análisis funcional

Consiste en:

- Recogida y documentación de requerimientos y necesidades de negocio con el cliente, así como de otros requerimientos de arquitectura, plataforma o infraestructura.
- Propuesta de soluciones, en colaboración con los diferentes arquitectos técnicos, con análisis de ventajas e inconvenientes

La gestión de este servicio (seguimiento, control, y facturación) se realizará por trabajos de análisis (trabajos de tipo Estudio de Viabilidad).

3.3 Construcción y evolución

Consiste en:

- Definición de tareas de gestión y administración de las plataformas definidas en cada lote.
- Definición de las configuraciones y parametrizaciones de las plataformas definidas en cada lote, necesarias para adecuarlas a las necesidades del Gobierno de Navarra.
- Elaboración de la documentación requerida y formación a otros perfiles.
- Definición de propuestas de estrategias de evolución y mejora de las plataformas definidas en cada lote.
- Implantación y evolución de las plataformas definidas en cada lote.
- Implantación y evolución de soluciones a desplegar sobre las plataformas definidas en cada lote.



- Automatización de procesos.
- Soporte de tercer nivel para incidencias escaladas desde niveles inferiores de soporte.

La gestión de este servicio (seguimiento, control, y facturación) se realizará por versiones desplegadas.

3.4 Mantenimiento y soporte

- Recepción y ejecución de tareas de operación procedimentadas.
- Ejecución de tareas de operación particulares en colaboración con los técnicos especialistas.
- Atención y resolución de incidencias, incluyendo el escalado a otros grupos en su caso.
- Formación a usuarios.

La gestión de este servicio (seguimiento, control, y facturación) se realizará por tiques de la herramienta de gestión de tiques de la DGITIP.

4. METODOLOGÍA DE TRABAJO

4.1 Realización de los trabajos

Las peticiones de servicio a realizar se solicitarán a la empresa en función de las necesidades que se planteen en las diferentes unidades. Por cada uno de los servicios solicitados, la empresa presentará el plan de trabajo correspondiente indicando recursos necesarios, plazos de ejecución y presupuesto estimado, que servirá como base para la gestión del trabajo.

Tanto la petición de trabajos como la aceptación de un plan de trabajo deberán ser aprobadas por el responsable que nombre la DGITIP.

Cualquiera de los trabajos necesarios para la ejecución de los servicios incluidos en este contrato, requieren necesariamente de una serie de medidas que permitan garantizar la confidencialidad de la información que para el desempeño de sus funciones fuera necesario tratar. A tal efecto, todo trabajo relacionado con el contrato de asistencia, se desarrollará observando los procedimientos definidos en todo momento en el Cuerpo Normativo de Seguridad y que sean de aplicación.

La empresa adjudicataria recibirá, si existiera, la documentación del funcionamiento de todas las aplicaciones, las existentes y las que se vayan incorporando durante el periodo de vigencia del contrato, así como de los estándares y plataformas que deberá reutilizar.

Con carácter general, cualquier actuación relacionada con la resolución de incidencias deberá documentarse en la herramienta de Gestión de Incidencias del Gobierno de Navarra.

Los técnicos de la asistencia técnica se dividirán y se integrarán en equipos multidisciplinares para realizar tareas de análisis, diseño, desarrollo y soporte técnico de los sistemas de información gestionados por la DGITIP para sus clientes.

Los técnicos de la asistencia técnica recibirán los requisitos funcionales y no funcionales en el ámbito del equipo de trabajo en el que se integren. En ciertos casos será necesaria su participación en la captura de estos requisitos junto con el cliente.



Los técnicos de la asistencia técnica deberán analizar los requisitos proponiendo, modelando y diseñando soluciones; valorando y desarrollando dichas soluciones; generando el resto de entregables que conforman un sistema de información (manuales de instalación, explotación, soporte, integración, catalogación, etc.) que sean requeridos y conforme a las buenas prácticas de la DGITIP.

La DGITIP dispone de sus propias plantillas y su plataforma de desarrollo software (véase escenario tecnológico) que deberá ser utilizada por los técnicos de la asistencia técnica para la ejecución de sus trabajos.

La DGITIP también dispone de herramientas de documentación (Catálogo de Servicios, Catálogo de Productos, etc.) que las personas que forman parte del equipo deberán conocer y utilizar, tanto para consulta como para modificación cuando proceda.

Existirá, por parte de la empresa una persona Responsable/Coordinadora, que tendrá que realizar su labor en todas las áreas de conocimiento y tipos de servicio.

4.2 Seguimiento y Control

La DGITIP dispone de su propio sistema de seguimiento de trabajos (Gesprona) y previsión de carga (GesHuman) que deberá ser utilizado por las personas de la asistencia técnica para la organización del servicio.

La empresa Adjudicataria de los trabajos contará con los procedimientos básicos para la organización y gestión de proyectos, incluyendo el seguimiento y control de los mismos (cronograma tareas, hitos, etc.).

4.3 Otras condiciones

Los trabajos que se realicen, en cualquiera de sus fases, serán propiedad de Gobierno de Navarra, quien en consecuencia podrá solicitar de la empresa en cualquier momento la entrega parcial del estudio o servicio solicitado, siempre que sea compatible con su desarrollo global.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato la empresa se compromete a facilitar, a las personas designadas por la DGITIP, la información y documentación necesarias para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

Serán de cuenta de la empresa la disposición de equipos informáticos y la obtención de licencias y autorizaciones, oficiales o particulares, de los productos necesarios para el desarrollo del servicio y cuantos gastos se requieran para ello.

Hasta que tenga lugar la recepción definitiva, la empresa será responsable de la correcta realización de los trabajos y de los defectos que en ellos pudieran existir, aun en el supuesto de que los representantes de Gobierno de Navarra, los hayan examinado durante su elaboración o desarrollo y hayan aceptado en comprobaciones, valoraciones o certificaciones parciales.

La relación entre las partes tiene exclusivamente carácter administrativo, no existiendo vínculo laboral alguno entre el Gobierno de Navarra y el personal del Adjudicatario.

Ambas partes reconocen que el personal del Adjudicatario que tome parte en la prestación de los servicios estará en todo momento bajo el poder de dirección y control del Adjudicatario. En el caso de que la DGITIP necesite transmitir alguna instrucción relacionada con el servicio contratado, lo comunicará al personal directivo del Adjudicatario o a quien se haya nombrado como interlocutor.

No obstante lo anterior, la DGITIP podrá pedir la sustitución del personal asignado al proyecto



cuando existan razones que lo justifiquen o cuando no alcanzasen los conocimientos o perfiles exigidos para el desarrollo del proyecto.

En los casos en que la totalidad o parte de los servicios objeto del presente Contrato deban ser prestados en las instalaciones del Gobierno de Navarra se permitirá el acceso a éstas a los trabajadores del Adjudicatario, con las limitaciones de seguridad que se tengan establecidas para dichas instalaciones.

La DGITIP advertirá al Adjudicatario de todas las reglas y normas relativas a la conducta y seguridad en el trabajo que deban cumplir los trabajadores del Adjudicatario así como otras obligaciones en materia de confidencialidad y de protección de datos establecidas en el presente Contrato. El Adjudicatario obtendrá de los trabajadores que participen en alguna fase del Contrato todos los derechos sobre cualesquiera trabajos que fueran desarrollados para la DGITIP de manera que ésta obtenga todos los derechos de propiedad industrial o intelectual.

4.4 Escenario tecnológico

El escenario tecnológico del Gobierno de Navarra, que será el punto de partida para los nuevos sistemas a desarrollar, aunque se ha de tener en cuenta que éste puede sufrir modificaciones motivadas por la incorporación de nuevos productos o por la migración a versiones superiores de aquellos que lo componen, se encuentra permanentemente actualizado en este enlace:

http://www.navarra.es/home_es/Gobierno+de+Navarra/Organigrama/Los+departamentos/Presidencia+justicia+e+interior/Publicaciones/Publicaciones+propias/Modernizacion/Escenario.htm

No obstante, a la empresa adjudicataria se le informará adecuadamente del escenario tecnológico vigente para la realización de los trabajos.

4.5 Plataforma de desarrollo

Las entregas de productos, además de la correspondiente documentación, deberán desplegarse en los correspondientes entornos de desarrollo de que dispone la DGITIP, siendo requerimiento que puedan ser desplegados y funcionen adecuadamente en dichos entornos.

5. MEDIOS Y LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Los trabajos se realizarán en locales de la empresa, siendo posible si la actividad a realizar lo requiere, que algunos de estos se realicen en locales del Gobierno de Navarra.

En todo caso se desea en lo posible evitar desplazamientos a los usuarios finales participantes en el proyecto, tanto para recogida de información y análisis, como para validación de diseños.

En concreto, se prevé que en general, Gestor de Proyecto o Analista Funcional se desplace a las oficinas de la DGITIP o de sus clientes con cierta frecuencia, mientras que el resto de perfiles trabajarán casi siempre en las oficinas de la empresa adjudicataria.

Si la empresa necesitara o propusiera disponer en su sede de puestos remotos con acceso a la red de Gobierno de Navarra, se deberá estudiar con la DGITIP la infraestructura adecuada para este servicio con las condiciones adecuadas de seguridad. Los equipos necesarios, su instalación remota y los gastos derivados de las oportunas conexiones serán financiados por la empresa adjudicataria.

Si fuera necesario realizar trabajos en locales de Gobierno de Navarra, los equipos a instalar para los puestos de trabajo necesarios serán igualmente proporcionados por la empresa



adjudicataria, pero se deberán configurar con los estándares y requerimientos de puesto de trabajo generales para la DGITIP.