ANEXO TÉCNICO

DESCRIPCIÓN DE LAS CONDICIONES TÉCNICAS SOBRE LAS QUE SE DESARROLLARÁN/EJECUTARÁN LOS TRABAJOS DE SUMINISTRO E IMPLANTACIÓN DE UN NUEVO SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN DE LA FLOTA DE VEHÍCULOS DE GOBIERNO DE NAVARRA

Puede verificar su autenticidad en:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
2018-04-20 14:55:06

Helbide honetan haren benetakotasuna egiaztatzen ahal duzu:
CSV: **01dbb1bfec7544d6**

ÍNDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO E INFORMACIÓN DE CONTEXTO 4

1.1. OBJETO DEL CONTRATO 4

1.2. ANTECEDENTES 4

1.3. OBJETIVOS DE NEGOCIO 4

1.4. CONDICIONANTES Y RESTRICCIONES 5

2. CLÁUSULAS TÉCNICAS ESPECÍFICAS 7

2.1. ELEMENTOS DE SUMINISTRO 7

2.2. PERFILES DE USUARIO Y ESCENARIOS DE ACCESO 8

2.2.1. Perfiles de usuario 8

2.2.2. Escenarios de acceso 8

2.3. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES BÁSICOS 10

2.3.1. Flota de vehículos 10

2.3.2. Políticas de mantenimiento 10

2.3.3. Órdenes de trabajo de mantenimiento 11

2.3.4. Aplicación para dispositivos móviles Android e iOS 12

2.3.5. Gestión administrativa 12

2.3.6. Gestión de almacén 12

2.3.7. Históricos y análisis 13

2.3.8. Generador inteligente de informes 14

2.3.9. Cuadro de mandos 14

2.3.10. Eventos y disparadores 14

2.4. MEJORAS SOBRE LOS REQUERIMIENTOS FUNCIONALES 16

2.4.1. Análisis RCM-Fiabilidad 16

2.4.2. Mejoras sobre eventos y disparadores 16

2.4.3. Sistema Experto para el Diagnóstico de Averías 16

2.4.4. Capacidad de integración con sistemas externos mediante API 16

2.5. APOYO A LA MEJORA DE LA GESTIÓN DE LA FLOTA DE VEHÍCULOS 17

2.5.1. Definición inicial y carga de datos históricos 17

2.5.2. Apoyo a la gestión del cambio 17

2.6. REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES 18

2.6.1. Arquitectura de la solución 18

2.6.2. Seguridad 18

2.6.3. Disponibilidad 18

Puede verificar su autenticidad en:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
2018-04-20 14:55:06

Helbide honetan haren benetakotasuna egiaztatzen ahal duzu:
CSV: **01dbb1bfec7544d6**

2.6.4. Capacidad, fiabilidad y rendimiento *18*
2.6.5. Garantía postventa *18*
2.6.6. Soporte técnico de tercer nivel *19*
2.6.7. Soporte funcional *19*
2.6.8. Formación *19*
2.7. OTROS REQUERIMIENTOS 21
2.7.1. Plataforma de desarrollo *21*
2.7.2. Auditorías de seguridad *21*
2.7.3. LOPD y ENS *21*
2.8. ENTREGABLES 22
3. PLANIFICACIÓN 23
4. MEDIOS Y LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO 25
4.1. JORNADA LABORAL 25
4.2. SEGUIMIENTO Y CONTROL 25
5. ESTRUCTURA HUMANA PARA LA EJECUCIÓN DE TRABAJOS 27
5.1. ESTRUCTURA DEL EQUIPO DE TRABAJO 27
6. ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS 28
7. INFORMACION ADICIONAL 29

Puede verificar su autenticidad en:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
2018-04-20 14:55:06
Helbide honetan haren benetakotasuna egiaztatzen ahal duzu:
CSV: **01dbb1bfec7544d6**

1. OBJETO DEL CONTRATO E INFORMACIÓN DE CONTEXTO

1.1. Objeto del contrato

El objeto del contrato a que se refiere el presente pliego es: Suministro e implantación de un nuevo Sistema de Información para la Gestión de la Flota de Vehículos de Gobierno de Navarra.

1.2. Antecedentes

La Sección del Parque Móvil del Servicio de Desarrollo de las Políticas de Seguridad gestiona actualmente la flota de vehículos del Gobierno de Navarra por medio de un Sistema de Información Web, publicado en la Intranet de Gobierno de Navarra, orientada al mantenimiento de los vehículos, la gestión de las reparaciones, los consumos de combustible, la gestión económica contable y por último, los partes de servicio de traslado realizado por los conductores del Gobierno de Navarra.

La Sección de Parque Móvil del Departamento de Interior del Gobierno de Navarra dispone de una flota que supera los 850 vehículos. El mantenimiento de los vehículos, exceptuando algunos pequeños trabajos que pueden realizarse internamente, se realiza con talleres concertados.

Los usuarios principales del producto pertenecen a la Sección del Parque Móvil. Además, cualquier unidad de Gobierno de Navarra que tenga vehículos adscritos, puede acceder a la aplicación para consultar la información relativa exclusivamente de sus propios recursos. Por ejemplo, a los gastos y a las reparaciones de sus vehículos.

Por otra parte, hay un formulario de solicitud de servicio de traslado para un alto cargo que puede solicitarse desde cualquier unidad interna de Gobierno y desde Internet. Estas peticiones se realizan por usuarios no dados de alta en la aplicación. Las peticiones realizadas desde Internet están restringidas a un grupo definido de usuarios.

Finalmente, la aplicación actual se integra con los talleres mecánicos y con los conductores de traslados gracias al servicio web de correo de Gobierno de Navarra que envía e-mail a los primeros y SMS a los segundos. Además recibe información de los repostajes internos en el surtidor de Beloso, de los repostajes en las gasolineras de SOLRED, de los repostajes de la UTE, de los seguros de los vehículos y de las unidades organizativas de Gobierno de Navarra desde SAP.

1.3. Objetivos de negocio

Con el objetivo de mejorar el control de la gestión, la información histórica, los costes, etc., la Sección del Parque Móvil persigue dotarse de un Sistema de Información de Gestión Avanzada de Mantenimiento que permita una visión integrada de toda la problemática asociada a una flota de vehículos, excepto en aquellos aspectos particulares que tienen que ver con los consumos de repostajes y con el personal asociado a las peticiones de traslado de altos cargos.

Para ello, dicho sistema dispondrá de un enfoque de gestión moderno respecto a:

- El conocimiento, en todo momento, del estado real de los vehículos accesible por toda la organización, para que cada unidad pueda conocer el estado actual de sus vehículos

Puede verificar su autenticidad en:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
2018-04-20 14:55:06
Helbide honetan haren benetakotasuna egiaztatzen ahal duzu:
CSV: **01dbb1bfec7544d6**

- El lanzamiento y supervisión de todo tipo de trabajos de mantenimiento en coordinación con los talleres concertados: reparaciones, revisiones preventivas, de mejora e ITVs, así como las tareas de mantenimiento que se hagan internamente
- La capacidad de uso de dispositivos móviles que permitan la recogida de información in situ, su consulta y la eventual aprobación de inicio de los trabajos y de su aceptación por Gobierno de Navarra
- La definición libre de indicadores sobre el estado de la flota de vehículos para su seguimiento, con capacidad de definir umbrales que automaticen trabajos de mantenimiento y seguimiento centralizado mediante cuadro de mando y generación de eventos
- La capacidad de generación de informes totalmente libre y configurable por el usuario de toda la información histórica disponible en el sistema

Este sistema deberá incorporar así mismo funcionalidades habituales de gestión:

- La gestión de los costes de mantenimiento
- La gestión de los almacenes para repuestos
- La gestión de los seguros y siniestros con las aseguradoras

Además de los puntos reseñados que deben formar el núcleo del Sistema de Información, los siguientes puntos se valorarán como mejoras:

- La inclusión de herramientas estadísticas avanzadas (desviaciones, correlaciones, gráficas, etc.) que permitan mejorar las políticas de mantenimiento mediante análisis de fiabilidad
- La inclusión de herramientas de diagnóstico de averías mediante sistema experto
- La capacidad en el futuro de integrarse con otros Sistemas de Información de Gobierno de Navarra a través de un API mediante desarrollos de terceras partes

En definitiva, la Sección del Parque Móvil quiere implantar una Sistema de Información moderno para la Gestión Avanzada de Mantenimiento para gestionar una flota de 850 vehículos de diferente naturaleza y servicio, con un proceso de migración de los datos disponibles en el actual Sistema de Información de Flota de Vehículos, un proceso de gestión del cambio en la propia Sección del Parque Móvil, un proceso de incorporación de los talleres concertados al Sistema de Información para la Gestión Avanzada de Mantenimiento, y una progresiva implantación de herramientas que mejoren el conocimiento de los procesos de mantenimiento para la reducción de los costes de los mismos.

1.4. Condicionantes y restricciones

El sistema propuesto será instalado **On Premise** en el Centro de Proceso de Datos (CPD) de Gobierno de Navarra.

El despliegue de la solución es responsabilidad de los técnicos de Gobierno de Navarra, en las infraestructuras de su CPD, debiendo el proveedor proporcionar el software, las licencias adecuadas, la documentación requerida y el soporte necesario para poder llevar a cabo este despliegue de forma autónoma, así como su posterior operación y soporte técnico.

El sistema propuesto debe ser un producto de mercado, debiendo proporcionar el proveedor las licencias necesarias para la implantación y provisión del servicio por dicho

Puede verificar su autenticidad en:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
2018-04-20 14:55:06
Helbide honetan haren benetakotasuna egiaztatzen ahal duzu:
CSV: **01dbb1bfec7544d6**

sistema. En caso de que el sistema propuesto deba ser complementado con desarrollos específicos para Gobierno de Navarra, la propiedad de los mismos, así como los entregables asociados (código fuente, scripts, documentación, etc.) serán de Gobierno de Navarra. Dichos entregables serán conformes a los requisitos (tecnológicos, documentales, etc.) fijados por Gobierno de Navarra para todos los desarrollos de terceras partes para sí.

Los acoplamientos de la solución con software propietario serán los mínimos imprescindibles. Todo documento ofimático generado o consumido por el sistema debe poder ser abierto o generado con LibreOffice.

El sistema propuesto debe tener **capacidad multi idioma en Euskera y Castellano**.

Puede verificar su autenticidad en:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
2018-04-20 14:55:06

Helbide honetan haren benetakotasuna egiaztatzen ahal duzu:
CSV: **01dbb1bfec7544d6**

2. CLÁUSULAS TÉCNICAS ESPECÍFICAS

2.1. Elementos de suministro

En cuanto al Suministro e implantación de un nuevo Sistema de Información para la Gestión de la Flota de Vehículos de Gobierno de Navarra, se requiere lo siguiente:

1. Producto de mercado que cumpliendo con el escenario tecnológico de Gobierno de Navarra (ver apartado 2.6.1. Arquitectura de la solución) provea de las funcionalidades expresadas en este pliego. Debe incluir las licencias correspondientes y la documentación necesaria.
2. Trabajos de diseño e implantación del Sistema de Información en las infraestructuras de Gobierno de Navarra. Los diseños propuestos se validarán por parte de Gobierno de Navarra con carácter previo a la instalación del sistema en sus dependencias. Esa validación comprende la documentación necesaria para que los equipos de operación y soporte de Gobierno de Navarra, puedan ofrecer la atención de primer nivel sobre este Sistema de Información y se establezca un modelo de escalado de incidencias al proveedor, cuando éstas excedan su capacidad de resolución.
3. Trabajos de modelización y configuración del Sistema de Información, los cuales, se acordarán con la Sección de Parque Móvil. Estos trabajos deben permitir que el Sistema de Información sea funcionalmente operativo.
4. Trabajos de migración de la información ya existente en el sistema de información actual de gestión de la flota de vehículos. Estos trabajos se definirán, junto con la Sección de Parque Móvil, debiendo asegurar una migración correcta y con calidad del dato de la información ya existente para agilizar el uso del Sistema de Información desde el primer día.
5. Trabajos de capacitación y gestión del cambio de la Sección de Parque Móvil. Tras la puesta en marcha del Sistema de Información se procederá a la formación de la Sección de Parque Móvil para que sea autónoma en el manejo del Sistema de Información y se deberá pilotar su uso con un subconjunto de la flota de vehículos de Gobierno de Navarra previamente acordado con dicha Sección.

Puede verificar su autenticidad en:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
2018-04-20 14:55:06
Helbide honetan haren benetakotasuna egiaztatzen ahal duzu:
CSV: **01dbb1bfec7544d6**

2.2. Perfiles de usuario y escenarios de acceso

2.2.1. Perfiles de usuario

El Sistema de Información debe tener capacidad de gestionar múltiples perfiles de usuario, cada uno con diferentes capacidades acordes a las funciones que deba desarrollar dicho perfil.

El Sistema de Información deberá contemplar como mínimo los siguientes perfiles de usuario:

- Usuario de la Sección de Parque Móvil: Se trata de los usuarios principales del producto que gestionan todos los aspectos que tienen relación con el mantenimiento de la flota, las órdenes de trabajo, los siniestros, los seguros, los informes, etc.
- Usuario de otras unidades de Gobierno de Navarra: Se trata de usuarios que exclusivamente consultan la información relacionada a los vehículos adscritos a su unidad
- Usuario de vehículo: Son usuarios que reportan información de los vehículos como los kms, incidencias, etc.
- Usuario de taller: Personal ajeno a Gobierno de Navarra. En este caso, se trata de los talleres profesionales que ejecutan las labores de mantenimiento de los vehículos.
- Usuario administrador: Usuario o usuarios capacitados para gestionar el resto de usuarios y configurar aspectos funcionales globales al producto

Se valorará positivamente la capacidad de crear otros perfiles de usuario mediante herramientas con interfaz de usuario amigable, así como la asignación de diferentes capacidades del Sistema de Información a los perfiles creados.

Los usuarios que pertenecen a Gobierno de Navarra ya cuentan con cuentas del Directorio Activo de Gobierno de Navarra. Se valorará positivamente la integración del Sistema de Información con dicho Directorio Activo, de forma que se simplifique el acceso de dichos usuarios.

En caso de que la gestión de los usuarios del Sistema de Información sea diferente en función de si pertenecen o no a Gobierno de Navarra, se detallará adecuadamente en la oferta.

2.2.2. Escenarios de acceso

La solución deberá contemplar los siguientes escenarios de acceso:

- Acceso desde la intranet de Gobierno de Navarra: La mayor parte de la funcionalidad de la solución estará disponible para los usuarios de la Sección del Parque Móvil y para los usuarios de otras unidades de Gobierno de Navarra. Los usuarios de vehículo también deben poder acceder por esta intranet.
- Acceso desde internet para usuarios identificados y externos a Gobierno de Navarra (extranet): La solución deberá ofrecer un interfaz en internet con autenticación para los usuarios de vehículo y de taller.
- Acceso desde dispositivos móviles: El acceso extranet debe estar adaptado para ofrecer una experiencia de usuario acorde desde dispositivos móviles.

Puede verificar su autenticidad en:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
2018-04-20 14:55:06
Helbide honetan haren benetakotasuna egiaztatzen ahal duzu:
CSV: **01dbb1bfec7544d6**

Se valorará positivamente la capacidad de usar el máximo de funcionalidad para un perfil de usuario en cualquier escenario de uso de los contemplados. Específicamente se debe detallar que funcionalidades están o no disponibles desde el acceso desde dispositivos móviles, y se supondrá que estas no existen si no están adecuadamente recogidas en la oferta.

Se valorará positivamente la capacidad de configurar mediante herramientas con interfaz de usuario amigable, qué funcionalidad está disponible para un perfil de usuario dependiendo del escenario de uso desde el que acceda al Sistema de Información.

Puede verificar su autenticidad en:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
2018-04-20 14:55:06

Helbide honetan haren benetakotasuna egiaztatzen ahal duzu:
CSV: **01dbb1bfec7544d6**

2.3. Requerimientos funcionales básicos

Los requerimientos enumerados en este punto son imprescindibles y de obligado cumplimiento por el Sistema de Información propuesto por el licitador, siendo su incumplimiento motivo de exclusión del presente proceso de contratación.

Para cada requisito funcional se valorará positivamente el que se presente con capturas de pantalla que faciliten la comprensión del mismo.

En caso de que el Sistema de Información no tenga capacidad de configuración para cada perfil de usuario (ver punto 2.2.1) de las funcionalidades a las que este perfil puede acceder en el Sistema de Información, deberá detallarse para cada uno de los siguientes requerimientos funcionales para qué perfiles está disponible.

2.3.1. Flota de vehículos

El objetivo de este apartado es recoger toda la información sobre cada vehículo de la flota de vehículos, tanto propia del vehículo (despiece, p.ej.), como asociada (documentación, p.ej.), como histórica (fotos de averías, p.ej.) y poder consultar esta de la forma más ágil posible y mediante cualquier criterio de búsqueda que pueda ser conveniente.

Los siguientes puntos se consideran un mínimo a cumplir por la solución, siendo su incumplimiento motivo de exclusión del presente proceso de contratación. Se valorará cómo lo hacen (interfaz), y la capacidad de definición, agrupación y navegación de la información.

- Definición de estructuras de activos (vehículos, piezas, etc.) sin límite de niveles y desglose de los vehículos a cualquier nivel.
- Fichas configurables en características por tipo de vehículo (coche, camión, motocicleta, etc.) que dispongan de acceso vinculado a documentos o que permitan relacionar vehículos vinculados a una avería (fotos, permisos, seguros, etc.) y acceder a históricos.
- Capacidad de incorporar y visualizar documentos asociados a la información que estamos tratando. Por ejemplo, el contrato de seguro asociado a un vehículo.
- Posibilidad de definición libre de campos en la estructura del vehículo.
- Acceso gráfico arborescente, con zooms de consulta a los vehículos
- Tener la posibilidad de definir agrupaciones de vehículos no jerárquicas. Por ejemplo, por tipo de vehículo, por marca, etc.

2.3.2. Políticas de mantenimiento

El objetivo de este apartado es poder planificar las acciones de mantenimiento que se ejecutarán sobre la flota de vehículos de Gobierno de Navarra y poder agruparlas por diferentes criterios. Los criterios podrán ser preventivos (revisiones periódicas) y predictivos (en función de condiciones particulares que se establezcan). Las planes de mantenimiento desembocarán en Ordenes de Trabajo (OT) a ejecutar en un taller sobre un vehículo.

Los siguientes puntos se consideran un mínimo a cumplir por la solución, siendo su incumplimiento motivo de exclusión del presente proceso de contratación. Se valorará

Puede verificar su autenticidad en:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
2018-04-20 14:55:06
Helbide honetan haren benetakotasuna egiaztatzen ahal duzu:
CSV: **01dbb1bfec7544d6**

cómo lo hacen (interfaz), la capacidad de definición de criterios que desencadenen planes y el engarce con las OTs correspondientes.

- Capacidad de programación/evaluación/asignación/modificación de las tareas previstas en un plan de mantenimiento.
  - Ámbito de actividades a elegir: bien sea por especialidad, por taller o por tipo de intervención
- Capacidad para predefinir acciones pertinentes de mantenimiento preventivo por tipo de vehículo y cualquier subconjunto que se determine.
- Capacidad de establecer planes preventivos:
  - Por fechas o por medidores (cuentakilómetros de los vehículos)
  - Asociado a calendarios
  - Asociado a los talleres concertados
  - Preventivo basado en condición (predictivo). Generación de una orden de trabajo cuando un valor supere un determinado umbral
- Planificación de ITVs y mejoras.

2.3.3. Órdenes de trabajo de mantenimiento

El objetivo de este apartado es poder establecer un flujo completo sobre las Ordenes de Trabajo (OT) de mantenimiento en el que interactúen de forma telemática los diferentes perfiles involucrados y con especial interés con los talleres concertados que deberán poder acceder para ello al Sistema de Información objeto del contrato para la correcta recepción, ejecución y aprobación de las OTs que les sean asignadas.

Los siguientes puntos se consideran un mínimo a cumplir por la solución, siendo su incumplimiento motivo de exclusión del presente proceso de contratación. Se valorará cómo lo hacen (interfaz), la capacidad de definición de las OTs, el flujo de apertura, ejecución y cierre de las OTs, la planificación global de las OTs con su programación y seguimiento, la incorporación de los talleres concertados a dicho flujo, y la agrupación, navegación y consulta de las OTs.

- Órdenes de trabajo (OT) configurables: campos a definir libremente
- Posibilidad de incluir materiales varios, codificados o no, en las OTs.
- Lanzamiento de Órdenes de Trabajo (OTs):
  - Generación de OTs según Planificación + Programación
  - Impresión de OTs con documentación anexa
  - Acceso de las OTs por los usuarios de taller a través de la extranet
  - Envío, automático o manual, de OTs mediante correo electrónico a los talleres
- Consultas y reporte de talleres tanto desde la intranet como de la extranet
- Seguimiento de avisos por parte de la Sección del Parque Móvil (VºBº trabajos)
- Secuenciación de órdenes de trabajo
- Capacidad de definir OT Padres e Hijas y de cerrar la OT padre, propagando el cierre a las OT hijas

Puede verificar su autenticidad en:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
2018-04-20 14:55:06
Helbide honetan haren benetakotasuna egiaztatzen ahal duzu:
CSV: **01dbb1bfec7544d6**

- Visión gráfica de la planificación (prevista/asignada)

2.3.4. Aplicación para dispositivos móviles Android e iOS

El objetivo de contar con una aplicación para dispositivos móviles es poder realizar in situ acciones sobre el sistema de información que agilicen el flujo de las Ordenes de Trabajo y que permitan recoger información para su posterior gestión.

Los siguientes puntos se consideran un mínimo a cumplir por la solución, siendo su incumplimiento motivo de exclusión del presente proceso de contratación. Se valorará cómo lo hacen (interfaz) y cómo permiten agilizar el flujo de las Ordenes de Trabajo y la recogida de información.

- Consulta de carga de trabajo
- Reporte de actividad de horas, defectos, materiales, fotos y firmas escaneadas
- Reporte de incidencias sobre los vehículos, kilometraje, consumos y otros contadores que se hayan podido definir en el Sistema de Información
- Posibilidad de trabajo on line / off line

2.3.5. Gestión administrativa

El objetivo de este apartado es poder gestionar los contratos con los talleres concertados con información sobre costes de los diferentes conceptos objeto de la contratación y las facturas asociadas. Así mismo debe gestionar los seguros asociados a los vehículos y establecer mecanismos de integración con las aseguradoras.

Los siguientes puntos se consideran un mínimo a cumplir por la solución, siendo su incumplimiento motivo de exclusión del presente proceso de contratación. Se valorará cómo lo hacen (interfaz), la capacidad de definición y gestión de los contratos y seguros, la asociación con facturas y la integración con las aseguradoras.

- Gestión de contratos
  - Contratos que abarquen, además de mano de obra, materiales y otros conceptos
  - En mano de obra, tener la posibilidad de indicar el coste por intervención o por hora
  - Información de las facturas relacionadas con los servicios y contratos.
- Gestión de seguros
  - Ficha del seguro, alcance y limitaciones
  - Vencimientos, importe
  - Integración con avisos a la aseguradora ante siniestros y con OTs de talleres
  - Envío automático de notificaciones a las aseguradoras.

2.3.6. Gestión de almacén

El objetivo de este apartado es poder conocer en todo momento la situación del stock de repuestos y consumibles de la Flota de Vehículos de Gobierno de Navarra, los medidores de consumos, el reaprovechamiento de materiales ante el despiece de otros vehículos y el control de las herramientas.

Puede verificar su autenticidad en:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
2018-04-20 14:55:06
Helbide honetan haren benetakotasuna egiaztatzen ahal duzu:
CSV: **01dbb1bfec7544d6**

Los siguientes puntos se consideran un mínimo a cumplir por la solución, siendo su incumplimiento motivo de exclusión del presente proceso de contratación. Se valorará cómo lo hacen (interfaz), la capacidad de definición de las fichas de materiales, la historificación de los movimientos del almacén, la capacidad de generación de informes y la agrupación de información por diversos criterio.

- Gestión interna de Multi-almacén
- Fichas de materiales configurables, con acceso a la documentación e históricos de uso y consumo, así como durabilidad (p.e. neumáticos).
- Movimientos de Almacén: Consumos, Ajustes, Entradas…
- Posibilidad de incluir medidores en los consumos (p.e. Cuenta Kilómetros)
- Histórico de Materiales: Movimientos, Consumos por destino
- Tratamiento de elementos reutilizables
- Control de herramientas
- Reservas, Recuentos de inventario
- Seguimiento de los elementos reutilizables (recuperables para otros vehículos, como motores y componentes de alto coste) y garantías de los mismos
- Creación automática de la vinculación entre un repuesto y el vehículo que lo monta a partir de salidas (consumos) de materiales
- Informes varios de materiales y almacenes. Consumos por agrupación como departamento, tipo de vehículo, etc.
- Control de garantías de materiales de nueva adquisición

2.3.7. Históricos y análisis

El objetivo de este apartado es poder analizar la información histórica de los mantenimientos para proporcionar información útil a negocio que le permita mejorar el servicio que presta.

Los siguientes puntos se consideran un mínimo a cumplir por la solución, siendo su incumplimiento motivo de exclusión del presente proceso de contratación. Se valorará cómo lo hacen (interfaz), la flexibilidad de las consultas ofrecidas, la capacidad de síntesis de las mismas y la capacidad de exportación en formatos ofimáticos.

- Históricos y consultas de Vehículos: costes, intervenciones, estadísticas de averías, revisiones, cambios de cubiertas, ITVs, etc.
- Análisis económicos: Costes por Agrupaciones
- Análisis de tiempos: Tiempos de indisponibilidad e intervención por vehículos, clase y/o marca
- Análisis Técnicos: Defectos / Causas / Acciones
- Cumplimiento de Revisiones en tiempo
- Análisis de Servicio, tiempos de respuesta, calidad de talleres, satisfacción de usuarios
- Resúmenes de Supervisión
- Exportación a hojas de cálculo (MS Excel / Libre Office Calc) y PDF directos

Puede verificar su autenticidad en:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
2018-04-20 14:55:06
Helbide honetan haren benetakotasuna egiaztatzen ahal duzu:
CSV: **01dbb1bfec7544d6**

2.3.8. Generador inteligente de informes

El objetivo de este apartado es poder generar todo tipo de informes con la información que recoge el sistema de la forma más flexible y por el propio usuario sin necesidad de conocimientos específicos para realizar las consultas pertinentes.

Los siguientes puntos se consideran un mínimo a cumplir por la solución, siendo su incumplimiento motivo de exclusión del presente proceso de contratación. Se valorará cómo lo hacen (interfaz), la flexibilidad de las consultas ofrecidas, la capacidad de síntesis de las mismas y la capacidad de exportación en formatos ofimáticos.

- Generador que permita la creación de informes que contengan filtros y periodicidad preseleccionados
- Definición del contenido de un informe de gestión
- Pre-visualización del informe
- Exportación a hojas de cálculo (MS Excel / Libre Office Calc) y PDF directos
- Envío a lista de distribución

2.3.9. Cuadro de mandos

El objetivo de disponer de un cuadro de mandos es que la Sección de Parque Móvil pueda evaluar el impacto de sus políticas de mantenimiento en la flota de vehículos, disponibilidad de los mismos, costes asociados, almacén, etc.

Los siguientes puntos se consideran un mínimo a cumplir por la solución, siendo su incumplimiento motivo de exclusión del presente proceso de contratación. Se valorará la configurabilidad del mismo, un interfaz amigable para el usuario y la ayuda que la herramienta ofrezca para definir cuadros de mando que ofrezcan información de negocio útil y fácilmente comprensible.

- Creación libre Indicadores (KPIs: *Key Performance Indicators*) con objetivos y seguimiento comparativo
- Sistema de Alarmas sobre los indicadores definidos

2.3.10. Eventos y disparadores

El objetivo de disponer de eventos y disparadores es poder establecer acciones que se ejecuten de forma automática si se dan las circunstancias adecuadas como el envío de correos, generación automática de OTs, etc.

Los siguientes puntos se consideran un mínimo a cumplir por la solución, siendo su incumplimiento motivo de exclusión del presente proceso de contratación. Se valorará la configurabilidad de los mismos, un interfaz amigable para el usuario y la ayuda que la herramienta ofrezca para definir estos eventos y disparadores.

- Utilidades de Definición de Eventos: comprobación del evento, condiciones de lanzamiento y acciones relacionadas. Por ejemplo grabación de datos, convertir alarmas en OTs, cambiar de estado una OT, SMS, e-mails, etc.
  - Por variaciones de datos. Por ejemplo incumplimiento de una frecuencia de preventivo, generación de una nueva solicitud, etc.
  - Por verificación periódica. Por ejemplo OTs ha superado su fecha de realización prevista, etc.

Puede verificar su autenticidad en:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
2018-04-20 14:55:06
Helbide honetan haren benetakotasuna egiaztatzen ahal duzu:
CSV: **01dbb1bfec7544d6**

- Por desvío de indicadores. Por ejemplo desviación sobre un valor objetivo de duración de una cubierta, consumos excesivos, etc.

Puede verificar su autenticidad en:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
2018-04-20 14:55:06
Helbide honetan haren benetakotasuna egiaztatzen ahal duzu:
CSV: **01dbb1bfec7544d6**

2.4. Mejoras sobre los requerimientos funcionales

El objetivo de estos requerimientos es proporcionar a la Sección de Parque Móvil de herramientas para reducir los costes de mantenimiento de la flota extrayendo conocimiento avanzado sobre la información disponible en el sistema de información.

2.4.1. Análisis RCM-Fiabilidad

- Análisis RCM-Fiabilidad con creación dinámica de "*árboles de fallos*"
- Modelización y probabilidades
- Fallos funcionales, consecuencias y modos de fallo
- Tipos de acciones
- Análisis y evaluación

2.4.2. Mejoras sobre eventos y disparadores

- Asistente a la Generación de Eventos
- Gráficos de rastreo y de correlación de eventos con indicadores
- Gráficos comparativos entre variables y/o indicadores y objetivos
- Catalogación de Conocimiento en informes automáticos y periódicos ("informes de informes")
- Propagación del Conocimiento mediante Listas de Distribución predefinidas

2.4.3. Sistema Experto para el Diagnóstico de Averías

- Introducción de Defecto/s y determinación de causas/acciones a través del rastreo de Reglas de decisión
- Verificación de defectos a comprobar para una supuesta "causa"
- Sesiones de diagnóstico interactivas con construcción sintáctica de la respuesta
- Estadísticas
- Consultas e informes

2.4.4. Capacidad de integración con sistemas externos mediante API

Se valorará que el sistema propuesto tenga una alta capacidad de integración con otros sistemas de Información de Gobierno de Navarra sin necesidad de desarrollos específicos, o en caso de ser necesarios, con capacidad de contratación de los mismos mediante licitación pública con concurrencia competitiva por terceras partes ajenas al proveedor del sistema.

- API SOAP y/o REST
- Acceso al modelo de datos y a los datos CRUD
- Capacidad de invocación de flujos en el sistema
- Servicios de suscripción para lanzar flujos en otros sistemas

Puede verificar su autenticidad en:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
2018-04-20 14:55:06
Helbide honetan haren benetakotasuna egiaztatzen ahal duzu:
CSV: **01dbb1bfec7544d6**

2.5. Apoyo a la mejora de la gestión de la flota de vehículos

El objetivo de implantar este Sistema de Información no es sólo sustituir un sistema antiguo por uno nuevo, sino modificar la forma de trabajo de la propia Sección de Parque Móvil con una concepción moderna de los procesos de mantenimiento basada en objetivos e indicadores.

La implantación del Sistema de Información debe ir acompañado de un trabajo de definición paralelo de acuerdo con la Sección de Parque Móvil que ayuden a mejorar la gestión de la flota de vehículos.

2.5.1. Definición inicial y carga de datos históricos

- Modelización, configuración del nuevo Sistema de Información
- Análisis de la información del actual Sistema de Información y proceso de traspaso de información entre ambos sistemas
- Formación sobre las funcionalidades del nuevo Sistema de Información

2.5.2. Apoyo a la gestión del cambio

- Definición de objetivos
- Definición de indicadores
- Definición de informes de explotación
- Formación y asesoría para la implantación de objetivos e indicadores en la solución

Puede verificar su autenticidad en:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
2018-04-20 14:55:06
Helbide honetan haren benetakotasuna egiaztatzen ahal duzu:
CSV: **01dbb1bfec7544d6**

2.6. Requerimientos no funcionales

2.6.1. Arquitectura de la solución

La solución se implantará en las instalaciones del Gobierno de Navarra (CPD). Por ello la solución deberá ajustarse al Escenario Tecnológico de Gobierno de Navarra descrito en:

http://internet.gccpublica.navarra.es/DGIT/SistemasInformacionGN/default.aspx

2.6.2. Seguridad

Autenticación, integridad, no repudio

Los usuarios deben poder identificarse en la solución, tanto desde la intranet como de la extranet. En el caso de los accesos desde la intranet es deseable un single sign-on en la solución con el identificador de directorio activo del usuario que desea acceder a la solución.

Autorización

Los usuarios que accedan a la solución verán limitados sus accesos por el perfil al que pertenece. Los usuarios que no pertenezcan a ninguno de los perfiles existentes no podrán acceder a la aplicación.

Para ello, la solución debe proporcionar una gestión de usuarios basada en perfiles accesible por un perfil administrador.

Auditoria de accesos

El usuario administrador de la solución debe disponer de mecanismos que le permita identificar los distintos accesos realizados a la solución por los usuarios de la misma.

Para ello, la solución registrará trazas de auditoría que deben poder ser configuradas desde la propia solución.

2.6.3. Disponibilidad

Al ser accesible como extranet, la solución debe tener una disponibilidad de 24x7.

Para ello Gobierno de Navarra cuenta con una infraestructura de alta disponibilidad que alojará la solución tal y como se introduce en el punto 2.6.1. Arquitectura de la solución.

2.6.4. Capacidad, fiabilidad y rendimiento

El volumen actual de vehículos a gestionar es de 850 y por el número de usuarios del sistema, la solución no debe presentar ningún problema de capacidad. Si el licitador detecta algún requerimiento que pueda implicar una falta de capacidad, fiabilidad o rendimiento lo hará constar en la oferta, junto con la solución propuesta para mitigarlo.

2.6.5. Garantía postventa

Todo el software instalado para el Sistema de Información de Gestión de la Flota de Vehículos de Gobierno de Navarra deberá contar con una garantía postventa mínima de 1 año. Dicha garantía comenzará a contar desde la validación por parte de Gobierno de Navarra, una vez hayan sido recepcionado e implantado el Sistema de Información.

La garantía postventa alcanzará a la subsanación de errores o fallos ocultos del sistema puestos de manifiesto por cualquier medio.

Puede verificar su autenticidad en:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
2018-04-20 14:55:06
Helbide honetan haren benetakotasuna egiaztatzen ahal duzu:
CSV: **01dbb1bfec7544d6**

La garantía se concretará de la siguiente manera:

- Suministro de las versiones del Sistema de Información de Gestión de la Flota de Vehículos de Gobierno de Navarra que fueran necesarias como consecuencia del mantenimiento correctivo, tanto en su parte núcleo como en la parte de desarrollo especifico (en caso necesario) realizada para Gobierno de Navarra .

2.6.6. Soporte técnico de tercer nivel

El soporte de primer y segundo nivel del Sistema de Información propuesto se llevará a cabo por los equipos de Gobierno de Navarra que se encargarán de resolver las incidencias de puesto de trabajo y sistemas y comunicaciones en la red de Gobierno de Navarra. Para ello la empresa adjudicataria deberá proveer toda la documentación de operación y soporte necesaria que sea específica al Sistema de Información propuesto.

Gobierno de Navarra cuenta con equipos especializados de puesto de trabajo, servidores, bases de datos, mensajería, seguridad, servidores de aplicaciones y web, elementos de comunicaciones, etc.

Derivado de la atención de soporte técnico se proporcionarán:

1. Informes de incidencias reportadas, tiempo de atención y resolución
2. Nuevas versiones del producto que resuelvan los fallos reportados
3. Actualización de la documentación o de los procedimientos necesarios para el funcionamiento de la solución

La propuesta deberá incluir un plan de soporte técnico a aplicar hasta finales del 2018 que indique los medios de escalado entre el soporte técnico de 2º nivel de Gobierno de Navarra y el soporte técnico ofrecido por el adjudicatario, así como los acuerdos de nivel de servicio ofrecidos, siendo un aspecto valorable de la oferta.

2.6.7. Soporte funcional

El adjudicatario llevará a cabo el soporte funcional del Sistema de Información propuesto. Este soporte se ofrecerá tanto al personal de la Sección de Parque Móvil como a todos los posibles usuarios del Sistema de información identificados en el punto 2.2.1, y especialmente a los usuarios de los talleres concertados.

La propuesta deberá incluir un plan de soporte funcional a aplicar hasta finales del 2018, que indique los medios de atención a incidencias funcionales y a dudas sobre el sistema, así como los acuerdos de nivel de servicio ofrecidos, siendo un aspecto valorable de la oferta.

2.6.8. Formación

La empresa proveedora del Sistema de Información se encargará, de forma previa a la puesta en marcha del mismo, de la formación al grupo de técnicos y usuarios que designe el Gobierno de Navarra. El objetivo de esta formación es que estas personas sean capaces de explotar el sistema de información de forma autónoma, requiriendo en un futuro sólo el soporte funcional del punto anterior para el normal desempeño de sus labores. El conjunto de personas a ser formadas no será superior a 15 personas.

La propuesta deberá indicar el plan de formación para conseguir dicho objetivo. La formación será presencial en dependencias de Gobierno de Navarra que se habilitarán a

Puede verificar su autenticidad en:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
2018-04-20 14:55:06
Helbide honetan haren benetakotasuna egiaztatzen ahal duzu:
CSV: **01dbb1bfec7544d6**

tal efecto. Este plan debe incluir la entrega de la documentación necesaria para dicha formación.

Puede verificar su autenticidad en:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
2018-04-20 14:55:06

Helbide honetan haren benetakotasuna egiaztatzen ahal duzu:
CSV: **01dbb1bfec7544d6**

2.7. Otros requerimientos

2.7.1. Plataforma de desarrollo

En caso de que parte del Sistema de Información propuesto incluya algún desarrollo a medida para Gobierno de Navarra, deberá usarse para ello la Plataforma de Desarrollo Software (PDS) de Gobierno de Navarra, al menos para la construcción final de la solución. La documentación pertinente se encuentra en:

http://intranet.gccpublica.navarra.es/DGIT/SistemasInformacionGN/Documentacion/PlataformadeDesarrollodeSoftware.pdf

La Dirección General de Informática, Telecomunicaciones e Innovación Pública ofrecerá el soporte necesario al proveedor para que pueda usar correctamente la plataforma de desarrollo, incluido el acceso vía remota a través de VPN. El proveedor deberá dotarse de los medios técnicos suficientes para establecer el acceso VPN desde su sede.

2.7.2. Auditorías de seguridad

Gobierno de Navarra se reserva el derecho de realizar una auditoría de seguridad. En el caso de detectarse vulnerabilidades, la empresa adjudicataria deberá subsanarlas

Durante este tipo de auditoria se procederá a analizar los siguientes aspectos de la aplicación:

1. Tipo de aplicación.
2. Tecnologías implicadas a nivel de programación.
3. Sistema de Logs (Sensibles o entradas).
4. Posibles desbordamientos de buffer.
5. Ejecución de aplicaciones externas.
6. Obtención de información de aplicaciones externas o bien distribución de la aplicación (rmi, sockets, Web Services...) sin cifrado de la serialización.
7. Alteración del flujo de la aplicación (redirecciones, accesos a zonas no disponibles…).
8. Modos de configuración mediante ficheros o entradas de usuario (almacenamiento de cadenas de conexión en ficheros de configuración, credenciales...).
9. Almacenamiento de información sensible en ficheros no cifrados (configuración,...).
10. Política de usuarios y contraseñas.
11. Algoritmos de cifrado.
12. Posibles inyecciones de código en cliente.
13. Posibles inyecciones de código en servidor.
14. Posibles abusos de funcionalidad.
15. Excesos de información en mensajes de error.

2.7.3. LOPD y ENS

La empresa adjudicataria deberá establecer todos los mecanismos que marque la ley y que se consideren en el proyecto para el cumplimiento de la LOPD y el ENS.

Puede verificar su autenticidad en:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
2018-04-20 14:55:06

Helbide honetan haren benetakotasuna egiaztatzen ahal duzu:
CSV: **01dbb1bfec7544d6**

2.8. Entregables

Dentro de la presente licitación se deberán proporcionar los siguientes elementos:

- Software
  - Documento con los requisitos para los servidores y equipos, siempre acorde con el escenario tecnológico de Gobierno de Navarra (apartado 2.6.1)
  - Licencias, salvo las de las plataformas que ya formen parte del escenario tecnológico de Gobierno de Navarra
  - Cualquier parte de la solución, que sea un desarrollo a medida debe proporcionar los siguientes entregables
    - Código fuente de la Aplicación Web incorporado en el repositorio de gestión de código fuentes de Gobierno de Navarra (apartado 2.7.1)
    - Scripts de creación de la base de datos incorporado en el repositorio de gestión de código fuentes de Gobierno de Navarra (apartado 2.7.1)
    - Scripts de compilación y despliegue automatizado en la herramienta de integración continua de Gobierno de Navarra (apartado 2.7.1)
- Trabajos necesarios para dejar el nuevo sistema en pleno funcionamiento
  - Asesoramiento en la instalación y puesta en marcha del sistema en Preproducción y Producción
  - Migración de los datos de la aplicación actualmente en uso en la Sección de Parque Móvil al nuevo sistema
  - Asesoramiento para la mejora de la gestión de la flota de vehículos (apartado 2.5)
  - Estabilización del sistema
  - Formación usuarios y técnicos que deben soportar la solución
- Garantía
  - La garantía incluirá cualquier actualización de dichos productos, durante el periodo de la misma
- Documentación
  - Manuales de usuario para cada uno de los frontales, intranet y extranet
  - Documento de diseño lógico y físico de la solución, incluida la base de datos según las plantillas de Gobierno de Navarra
  - Plan de pruebas
  - Modelo administrativo según las plantillas de Gobierno de Navarra. Recoge la información para poder operar y soportar la solución por personal propio
  - Manual de instalación según las plantillas de Gobierno de Navarra
  - Plan de formación y documentación de formación

Puede verificar su autenticidad en:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
2018-04-20 14:55:06
Helbide honetan haren benetakotasuna egiaztatzen ahal duzu:
CSV: **01dbb1bfec7544d6**

3. PLANIFICACIÓN

Dentro del presente concurso, se deberá proporcionar una planificación del proyecto así como el plazo de ejecución del mismo.

Las fases que de manera orientativa debe abordar el proyecto son las siguientes:

- Diseño y Planificación
  - Entregables
    1. Requisitos hardware acordes al escenario tecnológico (apartado 2.5.1)
    2. Diseño Lógico y Físico
    3. Planificación detallada
  - Hitos
    1. Validación por la DGITIP del diseño lógico y físico
    2. Validación de la planificación por el Sección de Parque Móvil
- Configuración funcional del Sistema de Información
  - Entregables
    1. Definición de perfiles de acceso al Sistema de Información
    2. Inventario de activos
    3. Inventario de recursos
    4. Modelo de políticas de mantenimiento
    5. Circuito de órdenes de trabajo
    6. Otras personalizaciones del Sistema de Información
    7. Plan y documentación de formación
    8. Plan de migración desde la solución actual a la nueva solución
  - Hitos
    1. Validación por la Sección de Parque Móvil de los diferentes entregables
- Configuración no funcional del Sistema de Información
  - Entregables
    1. Software y licencias para preproducción y producción con sus manuales
    2. Manual de implantación en Gobierno de Navarra de la solución
    3. Modelo de Operación y soporte
  - Hitos
    1. Validación por la DGITIP de los diferentes entregables
- Estabilización y despliegue
  - Subfases
    1. Despliegue en preproducción
    2. Migración desde la solución actual a la nueva solución

Puede verificar su autenticidad en:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
2018-04-20 14:55:06
Helbide honetan haren benetakotasuna egiaztatzen ahal duzu:
CSV: **01dbb1bfec7544d6**

3. Despliegue inicial en producción (piloto de alcance reducido)
4. Despliegue final en producción
5. Formación a usuarios

- Hitos
  1. Realizado y validado el despliegue en preproducción
  2. Realizada y validada la migración de la solución actual a la nueva
  3. Realizado y validado el despliegue en producción inicial (piloto)
  4. Realizado y validado el despliegue en producción
  5. Formación impartida

Puede verificar su autenticidad en:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
2018-04-20 14:55:06
Helbide honetan haren benetakotasuna egiaztatzen ahal duzu:
CSV: **01dbb1bfec7544d6**

4. MEDIOS Y LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los trabajos de desarrollo se realizarán en las instalaciones de la empresa adjudicataria, siendo posible, si la actividad a realizar lo requiere, que algunas labores tengan que ejecutarse en los propios locales del Gobierno de Navarra.

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

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 Dirección General de Informática Telecomunicaciones e Innovación Pública (DGITIP) la infraestructura adecuada para este servicio, con las condiciones adecuadas de seguridad. Los equipos necesarios, su instalación remota, así como los gastos derivados de las oportunas conexiones, serán financiados por la empresa adjudicataria.

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

4.1. Jornada laboral

Cuando se realicen trabajos conjuntamente con técnicos y/o usuarios de Gobierno de Navarra, o estos se realicen en locales de Gobierno de Navarra, la jornada de trabajo se adecuará a la establecida para los trabajadores de Gobierno de Navarra.

Se indicará la jornada laboral de la empresa para prestar los servicios requeridos, así como las posibilidades de disponer de servicios fuera de estos horarios, indicando qué servicios se ofrecerían y con qué horario.

4.2. Seguimiento y Control

Se crearán, orientados a la dirección y la gestión del proyecto, los siguientes mecanismos:

- Un Comité de Seguimiento del Proyecto, constituido por personal designado por la DGITIP, el personal designado por la empresa adjudicataria y la Dirección General de Interior. Este Comité sería un órgano interno de coordinación, gestión y colaboración de los distintos participantes en el proyecto. La periodicidad de las reuniones se estima en una por mes.
- Un comité técnico que participe en el día a día del proyecto, formado por los técnicos de la empresa adjudicataria, los responsables de la aplicación por parte de la Dirección General de Interior y el personal designado por la DGITIP. Las reuniones de este comité técnico se estiman en una por quincena.

  En cada reunión quincenal, la empresa adjudicataria realizará una demo en la que demostrará el avance del proyecto. Asimismo, en estas reuniones se revisará la planificación del proyecto según la planificación inicial vs la situación real, en función de las historias de usuario pendientes y la estimación de su coste.

La empresa adjudicataria, antes de cada reunión, proporcionará un informe de estado. En este informe de seguimiento se detallará:

- Avance del proyecto en función de las historias de usuario completadas
- Problemas e incidentes

Puede verificar su autenticidad en:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
2018-04-20 14:55:06

Helbide honetan haren benetakotasuna egiaztatzen ahal duzu:
CSV: **01dbb1bfec7544d6**

- Decisiones y acciones correctivas a los incidentes
- Matriz de riesgos con aceptación de los planes de mitigación y contingencia

Puede verificar su autenticidad en:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
2018-04-20 14:55:06
Helbide honetan haren benetakotasuna egiaztatzen ahal duzu:
CSV: **01dbb1bfec7544d6**

5. ESTRUCTURA HUMANA PARA LA EJECUCIÓN DE TRABAJOS

5.1. Estructura del equipo de trabajo

Para la realización de los trabajos indicados anteriormente, la empresa dedicará personas con los perfiles técnicos adecuados para acometer el proyecto objeto del presente pliego.

Según los siguientes perfiles / dedicaciones:

- De dirección y coordinación del proyecto:
  - La empresa adjudicataria deberá aportar personal para garantizar la gestión y dirección del proyecto.
  - La Dirección General de Informática, Telecomunicaciones e Innovación Pública aportará personal para el seguimiento del proyecto a nivel general, y colaborará en las tareas de coordinación generales.
- De negocio, diseño y construcción de la solución:
  - La Dirección General de Interior aportará personal con amplio conocimiento de los requisitos y de los criterios que deban subyacer en el sistema.

La empresa adjudicataria, deberá comunicar los recursos a utilizar y la dedicación de los mismos previamente a la realización de los trabajos.

La empresa adjudicataria designará una persona que, con funciones de Jefe de Proyecto, ejercerá como representante de la misma e interlocutor y será responsable de los trabajos, ante la Dirección General de Informática, Telecomunicaciones e Innovación Pública (DGITIP) y la Dirección General de Interior.

En cuanto al equipo de trabajo, también se tendrá en consideración lo siguiente:

- El equipo de trabajo deberá estar formado por perfiles adecuados a lo solicitado en el presente documento técnico.
- Estas personas tendrán disponibilidad inmediata para comenzar a trabajar.
- La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del personal, deducida del contraste entre la calificación requerida y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, implicará no facturar las horas realizadas en estas condiciones, y en último término, podrá provocar la resolución del contrato.
- Si la valoración final de la productividad y de la calidad de los trabajos de una persona del equipo se considera inadecuada, se podrá solicitar su sustitución, con un preaviso de 15 días, por otro de igual categoría, si existen razones justificadas que lo aconsejen.
- Si la empresa propusiera el cambio de una persona del equipo de trabajo, se solicitará por escrito con quince días de antelación exponiendo las razones para su aprobación.
- Si se lleva a cabo la sustitución, y con objeto de evitar los inconvenientes que este hecho pueda producir en la continuidad del trabajo que realiza la persona a sustituir, se subsanará con un periodo de solapamiento de dos semanas sin coste adicional por otra persona. Si no fuera posible, salvo causa mayor, las cuatro primeras semanas de trabajo del sustituto no serán facturables.

Puede verificar su autenticidad en:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
2018-04-20 14:55:06
Helbide honetan haren benetakotasuna egiaztatzen ahal duzu:
CSV: **01dbb1bfec7544d6**

6. ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS

Con el fin de facilitar la valoración de las ofertas técnicas y económicas presentadas, estas deberán estructurarse de acuerdo al siguiente índice:

1. Presentación

   Definirá los objetivos y alcance de la propuesta presentada. La oferta describirá los objetivos, propósitos y requerimientos de manera que demuestre un adecuado grado de comprensión de lo requerido en el pliego.

2. Características

   Se indicará el modo de cumplimiento de los siguientes requisitos indicados en el punto 2 de este documento

   2.1. Requisitos funcionales básicos

   Se indicará el modo de cumplimiento de los requisitos indicados en los puntos 2.2 y 2.3

   2.2. Mejora sobre los requisitos funcionales

   Se indicará el modo de cumplimiento de los requisitos indicados en el punto 2.4

   2.3. Requisitos no funcionales

   Se indicará el modo de cumplimiento de los requisitos indicados en el punto 2.5

3. Puesta en ejecución del proyecto

   Se indicará el modo de cumplimiento de los requisitos indicados en los puntos 3, 4 y 5 de este documento

   3.1. Planificación

   Calendario semanal con fases, tareas, entregables para los sistemas (distinguiendo elementos software, documentación técnica, procedimientos) y personal implicado.

   3.2. Equipo técnico

   - Estructura organizativa

     Aspectos organizativos del proyecto tales como entidades que intervienen directa o indirectamente, coordinación del equipo, etc.

   - Funciones y responsabilidades

     Funciones y responsabilidades de las figuras definidas anteriormente.

   - Equipo de trabajo propuesto.

     Se detallará una relación nominal de los componentes del equipo de trabajo ordenada por categorías profesionales. Para cada persona del equipo de trabajo se detallará su función, porcentaje de tiempo de dedicación al proyecto, polivalencia de funciones y disponibilidad, titulaciones académicas y formación, conocimiento del proyecto y participación en el desarrollo e implantación de proyectos de similar naturaleza y ámbito de aplicación.

4. Precio

Puede verificar su autenticidad en:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
2018-04-20 14:55:06
Helbide honetan haren benetakotasuna egiaztatzen ahal duzu:
CSV: **01dbb1bfec7544d6**

7. INFORMACION ADICIONAL

Los interesados podrán solicitar por escrito las aclaraciones que estimen pertinentes que serán contestadas hasta seis días antes de la fecha límite de presentación de ofertas, siempre que se hayan solicitado con la debida antelación. Las respuestas se publicarán en el Portal de Contratación de Navarra, en el anuncio de la licitación.

Para solicitar aclaraciones, dirigirse por correo electrónico al Servicio de Sistemas de Información Departamentales de la Dirección General de Informática, Telecomunicaciones e Innovación Pública:

servicio.departamentales.tramitacion@navarra.es

Puede verificar su autenticidad en:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
2018-04-20 14:55:06

Helbide honetan haren benetakotasuna egiaztatzen ahal duzu:
CSV: **01dbb1bfec7544d6**