

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS REGULADORAS DEL ACUERDO MARCO DE ASISTENCIA TÉCNICA EN EL DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE LAS APLICACIONES INFORMÁTICAS DE ANIMSA

1. ANTECEDENTES

ANIMSA dispone de un amplio parque de aplicaciones informáticas desarrolladas a medida de sus clientes (entidades locales de Navarra) y actualmente implantadas, sobre plataforma cliente-servidor en base de datos SQL Server y entorno de desarrollo Microsoft, principalmente Visual Basic 6 y Visual Studio .NET. Estos programas, aplicaciones y desarrollos informáticos necesitan mantenimiento y soporte continuo para garantizar tanto su correcto funcionamiento, como los niveles de servicio adecuados.

Asimismo, ANIMSA desarrolla para las Entidades Locales de Navarra nuevas aplicaciones tanto cliente servidor como web, principalmente en Visual Studio .NET y base de datos SQL Server. Actualmente se está utilizando la versión 2022 de Visual Studio y motor de SQL Server 2019.

Es por ello que ANIMSA, necesita contratar apoyo externo para poder prestar el servicio de **asistencia técnica en el ámbito de la ingeniería de software: desarrollo, análisis, soporte, consultores y gestores de proyecto.**

2. OBJETO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto definir de manera resumida las especificaciones, prescripciones, criterios y normas con arreglo a las cuales ha de llevarse a cabo la contratación y ejecución de los contratos derivados que se adjudiquen en el ámbito del presente Acuerdo Marco.

Bajo el punto de vista del contenido de la asistencia técnica, los trabajos a contratar pertenecen al ámbito de desarrollo de sistemas de información de gestión municipal, incluyéndose en su tipología el análisis, diseño, la programación, la documentación técnica, las pruebas de resultados y en ocasiones la gestión del proyecto.

Todos los desarrollos deberán integrarse en la compleja estructura de aplicativos y de “conectores” entre aplicativos que en la actualidad están funcionando en el Ayuntamiento de Pamplona y en otras Entidades Locales de Navarra en las que ANIMSA gestiona la informática. Asimismo, su mantenimiento deberá continuar dicha integración.

Correrá por cuenta de ANIMSA la impartición de la formación necesaria sobre la infraestructura existente y del uso de las herramientas propias a utilizar, y por cuenta del adjudicatario las horas de asistencia a dicha formación previa.

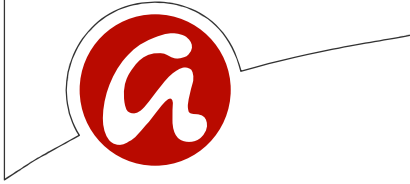
3. LOTES

La descripción y especificaciones de cada lote se recogen a continuación:

- **Lote 1: Desarrollo y evolución de aplicaciones:**

Aplicaciones web destinadas a la creación de servicios públicos electrónicos y su integración con otros aplicativos de negocio o gestión interna y con el portal web municipal.

Aplicaciones de gestión municipal destinadas a la automatización de procesos y servicios departamentales o de áreas. En ambos casos en base de datos SQLServer 2019 y entorno de desarrollo Microsoft, principalmente Visual Studio.Net 2022.



- **Lote 2: Mantenimiento de aplicaciones**

Mantenimiento correctivo, evolutivo y asistencial de aplicaciones informáticas desarrolladas por ANIMSA y actualmente implantadas, sobre plataforma cliente-servidor en base de datos SQL Server y entorno de desarrollo Microsoft, principalmente Visual Basic 6 y Visual Studio .Net.

Las aplicaciones en las que realizar el Mantenimiento, corresponden a las necesarias para la gestión de la administración local. Se contemplan distintos ámbitos funcionales: Administración electrónica, Gestión documental, Hacienda, Personas, Urbanismo, Conservación Urbana, Seguridad Ciudadana, Servicios Sociales, Deporte, Salud, Educación, Cultura, etc.

Los principales trabajos a realizar en los contratos formalizados dentro del lote 2 de este acuerdo marco son:

- Realizar el análisis orgánico y la programación de aquellas modificaciones que encomiende o asigne el responsable técnico en ANIMSA a la empresa adjudicataria.
- Realizar las pruebas unitarias de los módulos mantenidos y las pruebas de integración con el resto de módulos existentes.
- Elaborar la documentación de los trabajos realizados de acuerdo a las normativas establecidas.
- Asistencia a los usuarios en la utilización de las aplicaciones, dando asesoramiento y orientación para la exitosa explotación de las mismas.
- Ayuda a los usuarios en la solución de los problemas derivados de una incorrecta utilización de las aplicaciones o procedimientos.
- Aplicación de metodologías y normativas de trabajo.
- Colaboración directa con el responsable de ANIMSA, que dará directrices de trabajo y recibirá reporte de los resultados.

4. ALCANCE DEL ACUERDO MARCO

Para la realización de los trabajos, se requerirán los siguientes perfiles:

- **Gestor de proyecto:**

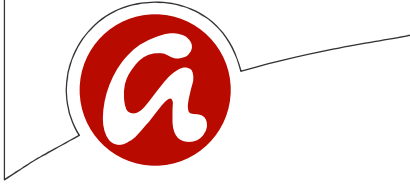
Titulación universitaria o de grado expedida u homologada por el MECD en Informática y experiencia superior a 4 años realizando labores de gestión, análisis y desarrollo de sistemas de información y dentro de estos, al menos 2 años realizando solo labores de Gestión de Proyectos TIC, o sin requisito de formación y una experiencia superior a 6 años realizando labores de gestión, análisis y desarrollo de sistemas de información y dentro de estos, al menos 3 años realizando solo labores de Gestión de Proyectos TIC.

- **Analista funcional:**

Titulación universitaria o de grado expedida u homologada por el MECD en Informática y experiencia superior a 5 años realizando labores de análisis y desarrollo de sistemas de información y dentro de estos, al menos 3 años realizando solo labores de análisis de sistemas de información, o sin requisito de formación y una experiencia superior a 8 años realizando labores de análisis y desarrollo de sistemas de información y dentro de estos, al menos 5 años realizando solo labores de análisis de sistemas de información.

- **Analista orgánico/técnico:**

Titulación universitaria o de grado expedida u homologada por el MECD en Informática y experiencia superior a 3 años realizando labores de análisis y desarrollo de sistemas de información y dentro de estos, al menos 18 meses realizando solo labores de análisis de sistemas de información, o sin requisito de formación y una experiencia superior a 6 años realizando labores de análisis y desarrollo de sistemas de información y dentro de estos, al menos 2 años realizando solo labores de análisis de sistemas de información.



- **Analista/Desarrollador Senior:**

Titulación en Formación Profesional expedida u homologada por el MECD en Informática y experiencia superior a 5 años realizando labores de desarrollo de sistemas de información, o sin requisito de formación y una experiencia superior a 6 años realizando labores de desarrollo de sistemas de información.

- **Analista/Desarrollador Junior:**

Titulación en Formación Profesional expedida u homologada por el MECD en Informática y experiencia superior a 2 años realizando labores de desarrollo de sistemas de información, o sin requisito de formación y una experiencia superior a 3 años realizando labores de desarrollo de sistemas de información.

Estos perfiles se incluyen en el presente apartado a efectos informativos siendo los definitivos los que se soliciten en las contrataciones específicas, momento en el que se especificarán los requisitos de solvencia que deben cumplirse.

5. LUGAR DE TRABAJO

Las tareas objeto de cada uno de los contratos al amparo del presente A.M., podrán ser realizadas a criterio del responsable de cada asistencia de ANIMSA y se indicarán en cada solicitud de oferta o licitación derivada del presente A.M.:

- ✓ En modo teletrabajo en las dependencias del adjudicatario.
- ✓ De manera presencial en las dependencias de ANIMSA (Avda. del Ejército, nº 2, planta 8ª, de Pamplona).

En ambos casos las empresas deben garantizar contar con los medios propios de infraestructuras y herramientas de ciclo de vida de desarrollo software, requeridas para las soluciones a desarrollar. Los ordenadores y otros recursos necesarios para la ejecución de los trabajos, serán aportados por la empresa adjudicataria, independientemente de dónde se ejecuten los mismos.

No obstante, de forma general, los contratos del Lote 2 se desarrollarán de forma totalmente presencial en las oficinas de ANIMSA o en un régimen mixto de presencial y teletrabajo.

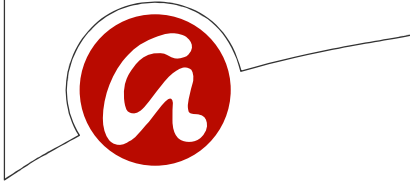
Si la empresa necesitara disponer en sus instalaciones de puestos remotos con acceso a la red de ANIMSA, se atenderá a lo dispuesto, en cada caso, por los departamentos de Sistemas y Comunicaciones de ANIMSA atendiendo las condiciones adecuadas de seguridad y normativa de protección de datos y confidencialidad.

Todos los gastos de ejecución del contrato, así como la aportación de los equipos necesarios, su instalación remota, la formación que requiera el personal técnico asignado, así como los gastos derivados de las oportunas conexiones **estarán incluidos dentro del precio del contrato y de la oferta realizada.**

6. CONDICIONANTES PARA EL DESARROLLO.

Para la ejecución de cada asistencia, el personal asignado deberá tener conocimientos técnicos suficientes y experiencia demostrable en los trabajos a realizar en cada caso.

La persona adjudicataria se compromete a realizar la formación oportuna para que sus trabajadores estén al día en las novedades que exige la ejecución del presente contrato en las nuevas versiones y productos relacionados con los temas citados. Se podrán exigir los diversos títulos que acrediten la capacitación de los técnicos en las distintas herramientas.



Requisitos. Los desarrollos deberán cumplir los siguientes requisitos:

- Se realizarán siguiendo la normativa vigente en ANIMSA para los desarrollos software en tres capas y orientándolo al uso de la sede y los trámites electrónicos por la ciudadanía en general.
- Se codificará de modo que el código esté bien estructurado, sea claro y lo más reutilizable posible siguiendo estándares de metodología segura de desarrollo.
- Para cada desarrollo se establecerá un plan de pruebas de Integración que será revisado y aprobado por ANIMSA
- En términos de rendimiento los procesos deberán ser implementados de modo que su utilización sea eficiente, segura y proporcionada al resultado producido o esperado.
- Las páginas que den soporte a los servicios electrónicos seguirán el estándar XHTML y deberán cumplir con el nivel de accesibilidad WAI-AA ("Doble A").
- Su presentación (interfaz) debe ser de uso sencillo, cómodo y uniforme.
- Se presentarán informes quincenales de seguimiento de ejecución de los proyectos.
- En caso de desviaciones en la ejecución de los proyectos se planteará un plan de contingencia.

Requisitos específicos de integración.

Los trabajos de desarrollo deben integrarse con las aplicaciones que están en funcionamiento o bien sirven de soporte para las mismas y las cuales vendrán especificadas en el Análisis Funcional elaborado por ANIMSA. ANIMSA proporcionará la documentación y formación necesaria para poder realizar esta integración, no obstante, las horas necesarias de formación (del equipo técnico) correrán a cargo de la Empresa adjudicataria, que deberá estar incluido en el precio del contrato.

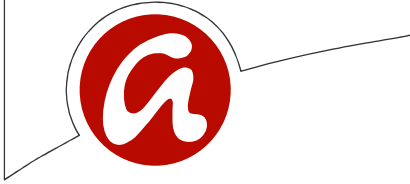
7. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA

La entidad adjudicataria se compromete a aportar el personal incluido en su oferta. Dicho personal propuesto **no podrá ser sustituido durante el plazo de ejecución del contrato sin el consentimiento expreso de ANIMSA, salvo en casos de fuerza mayor** (baja en la empresa, bajas de larga duración, ausencias de duración superior a un mes, permisos retribuidos...). En este caso, el personal propuesto deberá contar, al menos, con la experiencia y competencias de la persona sustituida, comunicando con la mayor antelación posible la propuesta de cambio a ANIMSA, al objeto de acreditar los requisitos mencionados.

La entidad adjudicataria deberá suplir todas las ausencias que se produzcan entre el personal que presta el servicio, cualquiera que sea la razón por la que estas se produzcan, tomando las medidas oportunas para mantener en todo momento el nivel de servicio acordado.

Si la persona adjudicataria propusiera el cambio de una de las personas del equipo de trabajo, se deberá solicitar por escrito con un mínimo de quince días de antelación y requerirá de las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica y conocimientos acreditados iguales o superiores al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación de alguno de los candidatos por parte de ANIMSA.
- Capacitación por parte del adjudicatario para continuar con las tareas de su predecesor de tal manera que dicho cambio no repercuta en perjuicio de la calidad ni de los plazos de desarrollo contratado.



En caso de sustitución ANIMSA podrá exigir un solape de 15 días entre la persona inicialmente propuesta y la persona que la vaya a sustituir, y durante este período no se facturarán los trabajos del nuevo personal. Si por causa de fuerza mayor el solape exigido entre el personal nuevo y el sustituido no fuera posible, no se facturarán los trabajos del nuevo personal durante el primer mes.

8. METODOLOGÍA DE TRABAJO

Las peticiones de servicio a realizar se solicitarán a las empresas seleccionadas en función de las necesidades que tenga ANIMSA. 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 y que deberán ser aprobadas por el responsable del proyecto en ANIMSA.

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 esta asistencia técnica se desarrollará observando los procedimientos definidos en todo momento en el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de ANIMSA, que da cumplimiento al Esquema Nacional de Seguridad (RD 311/2022).

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

8.1 Metodología de trabajo - Lote 1

A modo informativo el desarrollo del proyecto podría constar de las siguientes fases:

Definición del Plan de Gestión de Proyecto:

Sin intervención del adjudicatario, en esta fase se definirán los objetivos y alcances del proyecto a realizar, así como los interlocutores designados y los trabajos a subcontratar con perfiles por recursos. Se concretará la metodología, plan de proyecto y herramientas a utilizar en su desarrollo.

Análisis funcional:

El análisis funcional se realizará por el personal del Departamento de Innovación y Desarrollo de ANIMSA, salvo en aquellas ocasiones en las que se demande la participación del Analista Funcional ofertado por el proveedor, obteniéndose como resultado el documento de Análisis, el Plan de pruebas y el Plan de desarrollo del proyecto y el informe de valoración del aplicativo a realizar, en el que se señalarán los recursos necesarios para su desarrollo y específicamente la carga de trabajo de la fase de programación, así como el plazo o tiempos de ejecución, implantación y seguimiento en la puesta en marcha.

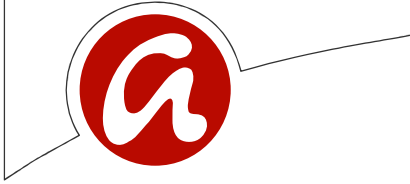
Formalización de la asistencia del proyecto:

A partir del análisis funcional, el adjudicatario seleccionado por ANIMSA realizará la valoración de las horas necesarias para la realización del trabajo solicitado y la remitirá a ANIMSA donde se analizará y comparará con la valoración realizada por el Analista Funcional del proyecto.

En el caso de discrepancia en las valoraciones se contrastarán ambas hasta llegar a un consenso.

Equipo del proyecto:

Para el desarrollo del proyecto y previamente a la formalización de la asistencia, el adjudicatario deberá precisar el equipo de trabajo adscrito a la ejecución de los trabajos.



Ejecución de la prestación

El adjudicatario realizará los trabajos formalizados, en el ámbito del diseño, programación, pruebas unitarias y de integración y documentación, según los procedimientos de control de calidad de ANIMSA.

El alcance de la ejecución será el formalizado en cada solicitud de asistencia. Si en el transcurso de la ejecución se viera la necesidad de ampliar el contenido del trabajo debido exclusivamente a la inclusión de nuevas funcionalidades por parte de ANIMSA, se iniciará nuevamente el procedimiento realizando una definición de los objetivos, alcances y valoración complementaria.

El adjudicatario se ajustará a la normativa existente para el desarrollo de aplicaciones, que se pondrá a su disposición por parte de ANIMSA.

Transferencia tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete en todo momento a facilitar a ANIMSA, la información y documentación que se solicite, además de la formación necesaria para disponer de un pleno conocimiento de los trabajos desarrollados, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

Entrega de los trabajos

Los aplicativos, productos y documentación entregados serán examinados y comprobados por ANIMSA. Si son conformes, se formalizará la entrega de los mismos haciendo constar los recursos empleados, fecha de terminación y la conformidad con la entrega y calidad de los mismos. A partir de esta fecha de formalización de la entrega del proyecto desarrollado, empezará a computar el año de garantía en previsión de defectos no detectados en las pruebas realizadas.

Con el fin de dejar constancia de la formalización y a efectos de la garantía, se elaborará un documento que deberá ser firmado por ambas partes.

Control de ejecución de trabajos

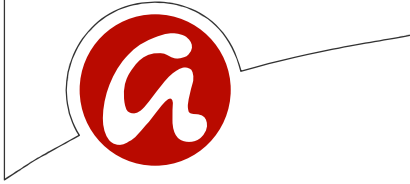
ANIMSA controlará periódicamente el avance de los trabajos en cuanto a normativa, calidad, plazos de ejecución y costos.

El equipo de trabajo estará dirigido por un coordinador técnico o responsable designado por el adjudicatario integrado en su propia plantilla que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

- Actuar como interlocutor del adjudicatario ante ANIMSA, canalizando las comunicaciones entre Animsa y el personal del equipo técnico asignado.
- Distribuir el trabajo entre los miembros del equipo y supervisar la correcta ejecución de las tareas encomendadas.
- Organizar las vacaciones y otras ausencias del personal del equipo de trabajo coordinándose con el responsable del proyecto designado por ANIMSA y supervisar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.
- Informar a ANIMSA de las variaciones en la composición del equipo de trabajo.
- Elaborar los informes de seguimiento del proyecto.

Deberán establecerse todos los mecanismos de control que permitan verificar de forma continuada el cumplimiento de los objetivos específicos, tanto en plazos como en términos de calidad final. Para ello se plantean:

- Informes de seguimiento, con una periodicidad de 15 días. A partir del plan de trabajo o plan de proyecto definido, coincidiendo con los puntos de decisión o hitos del plan, destinadas a revisar el grado de



cumplimiento de las tareas planificadas, la calidad de los entregables, identificar los riesgos del proyecto y la toma de medidas ante posibles incumplimientos o problemas surgidos.

En caso de desviaciones graves, el responsable del proyecto de la Empresa adjudicataria deberá presentar a ANIMSA un plan de acción para subsanar dichas desviaciones.

- Informe de seguimiento económico mensual donde se identifique el grado de avance objetivo vs grado de alcance objetivo, para llevar a cabo el plan de facturación establecido.

8.2 Metodología de trabajo - Lote 2

A modo de ejemplo, el desarrollo de una asistencia podría constar de las siguientes fases:

Definición de la asistencia

Un analista del Departamento de Mantenimiento de ANIMSA, sin intervención del adjudicatario en esta fase, definirá los objetivos y alcances del mantenimiento a realizar, así como una estimación del esfuerzo necesario y del tiempo estimado para su realización. Este analista del Departamento de Mantenimiento de ANIMSA será el Responsable Técnico para los trabajos objeto de cada asistencia.

Formalización de la asistencia

El analista del Departamento de Mantenimiento de ANIMSA responsable de la asistencia o la Jefatura de Mantenimiento, seleccionará el adjudicatario más adecuado para la realización de los mantenimientos a realizar, y acordará con su Responsable ante ANIMSA el procedimiento más eficiente para ejecutar los trabajos objeto de la asistencia de mantenimiento.

Equipo de la asistencia

Para el desarrollo del proyecto y previamente a la formalización de la asistencia, el adjudicatario deberá precisar el equipo de trabajo adscrito a la ejecución de los trabajos.

Ejecución de la prestación

Los trabajos a desarrollar serán asignados directamente por el responsable técnico del departamento de Mantenimiento de ANIMSA y al mismo se reportarán los resultados.

El adjudicatario realizará los trabajos formalizados, en el ámbito del diseño, programación, pruebas unitarias y de integración y documentación, según los procedimientos de control de calidad de ANIMSA.

El adjudicatario se ajustará a la normativa existente para el desarrollo de aplicaciones, que se pondrá a su disposición por parte de ANIMSA.

Transferencia tecnológica

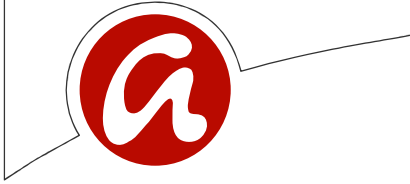
Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete en todo momento a facilitar a ANIMSA, la información y documentación que se solicite para disponer de un pleno conocimiento de los trabajos desarrollados, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

Control de ejecución de trabajos

El responsable de la asistencia de ANIMSA controlará periódicamente el avance de los trabajos en cuanto a normativa, calidad, plazos de ejecución y costos.

El equipo de trabajo estará dirigido por un Responsable de la asistencia por parte del adjudicatario, con dedicación estable y suficiente, quien coordinará las tareas de la asistencia y será el interlocutor principal con ANIMSA.

Con una periodicidad máxima de un mes, se realizará un seguimiento por parte del responsable de la asistencia de ANIMSA y el responsable de la asistencia de la empresa adjudicataria.



9. COMPROMISOS DE ANIMSA:

Para la correcta prestación de los servicios objeto del presente contrato resulta esencial que ANIMSA realice las siguientes actuaciones, a las cuales se compromete:

- ANIMSA asumirá de forma adecuada las tareas de su responsabilidad, proporcionando a la entidad adjudicataria información fiable, correcta, actualizada y completa, en el modo y medida que resulten necesarios para la prestación de los servicios.
- Se facilitará a la entidad adjudicataria toda la documentación e información necesaria para la adecuada prestación de los servicios con la debida antelación.
- Se informará a la entidad adjudicataria con la debida antelación, y si fuere posible antes de que acontezcan, de todas aquellas actuaciones o circunstancias que pudieran tener algún tipo de relevancia en relación con el ámbito de los servicios a los que se refiere la presente oferta.